МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий Кафедра теории и методики профессионального образования, сервиса и тех-нологий

**УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**для студентов заочной формы обучения**

**(с полным сроком обучения)**

по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис»

профиль «Социально-культурный сервис»

Общая трудоемкость дисциплины – 360 часов, 10 зачетных единиц.

Форма текущего контроля – реферат, тест, контрольная работа.

Курсовая работа – 8 сем.

Форма промежуточного контроля – зачет (6,7 сем.), экз. (8 сем.).

1

**Краткое содержание курса**

* 1. **семестр**

1. Организация и управление процессом оказания услуг
2. Основы организации деятельности предприятия
3. Основы организации деятельности предприятия
4. Организация основного производства на предприятиях сферы услуг
   1. **семестр**
5. Организация обслуживания потребителей
6. Организация контроля качества услуг и продукции
7. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса
8. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса
   1. **семестр**
9. Основы внутрифирменного планирования
10. Планирование маркетинга
11. Планирование инвестиционной деятельности предприятия
12. Планирование объема производства и реализации услуг
13. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда
    1. семестр
14. Планирование издержек предприятия сферы сервиса
15. Финансовый план предприятия
16. Основы бизнес -планирования на предприятиях сферы услуг

**Форма текущего контроля**

***Примерные темы рефератов***

1. Специализация и кооперирование как формы организации производ-ственного процесса предприятий сервиса.
2. Структура процесса оказания услуги на предприятиях сервиса.
3. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг.
4. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса
5. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.
6. Предприятие сферы сервиса как производственная система.
7. Виды предприятий сферы сервиса.

8. . Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия сер-виса.

1. Типы и методы организации выполнения услуг.
2. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.
3. Факторы, формирующие качество услуг и продукции в сфере сервиса.

2

1. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.
2. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособно-сти предприятий сферы сервиса
3. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.
4. Организация инструментального и энергетического хозяйства на предприятиях сервиса.
5. Организация материально-технического снабжения и складского хо-зяйства на предприятиях сервиса.
6. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса.
7. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия сервиса.
8. Планирование производственной программы предприятия сервиса.
9. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции на предприятии сервиса.
10. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции на предприятии сервиса.
11. Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса
12. Планирование фонда рабочего времени.
13. Планирование численности персонала предприятия.2
14. Оценка эффективности деятельности предприятий социально-культурного сервиса и туризма (на примере Забайкальского края).
15. Оценка эффективности производительности труда на предприятиях социально-культурного сервиса.
16. Проблемы инвестиционной деятельности сервисных предприятий в условиях научно-технического прогресса.
17. Проблемы стратегического и внутрифирменного планирования в со-циально-культурном сервисе.
18. Проблемы формирования доходов и оценки уровня рентабельности предприятий сервиса.
19. Планирование маркетинговой деятельности предприятия сервиса.
20. Реклама и формирование спроса на услуги социально-культурной

сферы.

1. Специфика организации использования финансовых ресурсов на предприятиях сервиса.
2. Специфика организации логистики сервисного предприятия.
3. Специфика оценки конкурентоспособности предприятия сервиса.
4. Характеристика индустрии гостеприимства и перспективы ее развития (на примере Тюменского региона).
5. Ценовая политика на предприятиях социально-культурного сервиса.

**Тесты**

**Тест 1 Основы организации деятельности предприятия**

3

* 1. Определение “производственный процесс — совокупность дей-ствий, в результате которых предмет труда превращается в готовое изделие” относится:

а) к сфере материального производства;

б) к сфере материального производства и услугам по изготовлению новых товаров; в) к сфере услуг;

1. Определение “производственный процесс — совокупность действий, в ре-зультате которых предмет труда превращается в готовое изделие” относится: а) к сфере материального производства; б) к сфере материального производства и услугам по изготовлению новых товаров; в) к сфере услуг;
2. Из перечисленного: 1) технологический процесс; 2) подготовительный процесс; 3) вспомогательный процесс; 4) обслуживающий процесс — струк-туру производственного процесса характеризуют:

а) 1, 3;

б) 1, 2, 3, 4; в) 1, 3, 4; г) 1, 2, 4; д) 1, 2.

1. Операция, в процессе которой происходит изменение форм, размеров, свойств материала, изделия, называется:

а) технологической; б) вспомогательной; в) подготовительной;

г) подготовительно-заключительной; д) нет верного ответа.

1. Из приведенного перечня: 1) прием заказа; 2) подготовка тканей к рас-крою; 3) раскрой; 4) подготовка к примерке; 5) проведение примерки; 6) по-шив изделия; 7) контроль качества изделия; 8) сдача готового изделия на склад; 9) выдача заказа:

• в структуру производственного процесса включаются:

а) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9; б) 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8; в) 2, 3, 4, 6, 7; г) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8; д) 3, 4, 5, 6, 7;

• в состав вспомогательных процессов входят:

а) 1, 2, 5, 7, 8, 9; б) 2, 7, 8; в) 2, 4, 7, 8;

г) 1, 2, 4, 7, 8, 9; д) 1, 2, 5, 9;

4

* технологический процесс характеризуют:

а) 3, 4, 5, 6; б) 3, 4, 6; в) 1, 2, 3, 4, 6;

г) 2, 3, 4, 5, 6. д) 2, 3, 4, 6.

6. Из перечисленного: 1) параллельность выполнения частичных процессов; 2) непрерывность процесса производства; 3)

пропорциональность; 4) прямоточность; 5) ритмичность; 6) производитель-ность; 7) технологичность — принципами рациональной организации произ-водственного процесса являются:

а) 1, 2, 3, 4, 5; б) 2, 3, 4, 5, 6; в) 1, 2, 3, 6, 7;

г) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7; д) 3, 4, 5, 6, 7.

7. Концентрация производства однородной продукции (услуг) на предприя-тии (в подразделении) — это:

а) концентрация производства; б) специализация; в) унификация; г) кооперирование;

д) нет верного ответа.

8. Объединение и установление рациональных взаимосвязей между цехами, участками, отдельными исполнителями для выполнения общей работы — это:

а) кооперирование; б) концентрация; в) специализация; г) централизация; д) организация.

9. Период времени от момента запуска исходных материалов в производство до сдачи готового изделия на склад — это:

а) трудоемкость изготовления изделия;

б) технологический цикл изготовления изделия; в) длительность производственного цикла; г) время оказания услуги; д) все ответы неверны.

10. Из перечисленного: 1) время выполнения технологических операций; 2) время пролеживания изделий и полуфабрикатов; 3) время транспортировки готовых изделий в торговую сеть;

4) время подготовительно-заключительное; 5) время выполнения контроль-ных операций; 6) время естественных процессов предусмотренных техноло-гией; 7) время сдачи на склад — в состав длительности производственного цикла включается:

5

а) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7;

б) 1, 2, 4, 5, 6, 7;

в) 1, 2, 4, 5, 6;

г) 1, 3, 4, 5, 6, 7;

д) 1, 3, 4, 7.

**Тест 2. Основы организации деятельности предприятия**

1. Самостоятельный хозяйствующий субъект, созданный в установленном законом порядке, называется:

а) органом;

б) предприятием; в) звеном; г) объектом;

д) субъектом управления.

1. Единый производственный коллектив, единое руководство, право юриди-ческого лица характеризует:

а) организационное единство предприятия; б) производственно-техническое единство; в) экономическое единство;

г) организационно-производственное единство; д) организационно-экономическое единство.

1. Форма собственности, система плана, единая система учета характеризу-ют:

а) организационное единство предприятия; б) производственно-техническое единство; в) экономическое единство; г) организационно-экономическое единство; д) все ответы верны.

1. Система норм, определяющих отношения между партнерами по предприя-тию, с одной стороны, и отношения этого предприятия с другими предприя-тиями, с другой стороны — это:

а) форма собственности предприятия; б) тип предприятия;

в) организационно-правовая форма предприятия; г) экономический потенциал предприятия;

д) хозяйственный механизм деятельности предприятия.

1. Система расчленения производственных процессов, выполняемых на предприятии, на отдельные взаимосвязанные части по тем или иным органи-зационно-техническим признакам — это:

а) состав предприятия;

б) структура предприятия;

в) технологическая структура предприятия; г) производственный состав предприятия; д) хозяйственный состав предприятия.

6

1. Обособление подразделений предприятия по принципу удобства управле-ния и рациональной организации производства — это:

а) производственно-административная структура предприятия; б) структура управления; в) состав предприятия;

г) производственно-технологическая структура; д) производственная структура предприятия.

1. Из перечисленного: 1) цех; 2) филиал предприятия; 3) основное производ-ство; 4) производственная линия; 5) участок; 6) вспомогательное производ-ство; 7) рабочее место — элементами производственно-административной структуры предприятия являются:

а) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7; б) 1, 2, 4, 5, 7; в) 1, 2, 5, 7; г) 1, 2, 3,4, 5, 7; д) 1, 2, 5.

1. Обособление подразделений предприятия по степени их

участия в основном производственном процессе — это:

а) производственно-административная структура предприятия;

б) структура предприятия;

в) состав предприятия;

г) производственно-технологическая структура предприятия; д) производственная структура предприятия.

1. Из перечисленного: 1) основное производство; 2) вспомогательное произ-водство; 3) побочное производство; 4) обслуживающее хозяйство — произ-водственно-технологическую структуру характеризуют:

а) 1, 2; б) 1 2, 3;

в) 1, 2, 3, 4; г) 1, 4;

д) данные приведены неполно.

**Тест 3. Организация основного производства**

1. Что из перечисленного является параметрами технологического процесса? а) такт процесса, количество единиц оборудования; б) такт процесса, выпуск продукции в год, трудоемкость изделия, числен-ность рабочих в процессе;

в) такт процесса, трудоемкость изделия, выпуск в смену,

численность рабочих, количество рабочих мест, длина поточной линии;

г) трудоемкость изделия, численность персонала предприятия, численность рабочих, выпуск продукции в год; д) количество единиц оборудования, количество рабочих мест, длина поточ-ной линии.

7

1. Период времени, через который при наличии технологического разделения труда с производственного процесса сходит одно изделие называется:

а) трудоемкостью изделия;

б) длительностью производственного цикла; в) тактом процесса; г) ритмом потока; д) темпом потока.

1. Затраты времени на производство единицы изделия характеризуют:

а) полную трудоемкость изделия;

б) технологическую трудоемкость изделия;

в) длительность производственного цикла;

г) такт процесса;

д) нет верного ответа.

1. Такт процесса можно рассчитать:

а) делением трудоемкости изделия на численность рабочих;

б) делением продолжительности смены на выпуск изделий в смену; в) делением продолжительности смены на численность рабочих;

г) делением трудоемкости изделия на численность рабочих или делением

продолжительности смены на выпуск изделий в смену;

д) делением продолжительности смены на численность рабочих или делени-

ем продолжительности смены на ритм потока.

1. Что из перечисленного: 1) наличие разделения труда; 2)закрепление опе-раций за каждым рабочим методом; 3) планировка рабочих мест по ходу тех-нологического процесса; 4) синхронизация операций во времени; 5) наличие большого количества оборудования; 6) наличие оперативно-календарного планирования —характеризует признаки поточного производства:

а) 1, 2, 3, 4;

б) 1, 2, 3, 4, 5, 6; в) 4, 5, 6; г) 1, 2, 4, 6;

д) 1, 2, 4, 5, 6.

1. В течение длительного времени производится большое количество одно-типной или сравнимой продукции. Для какого типа производства приведены эти характеристики:

а) массовый; б) единичный; в) серийный;

г) крупносерийный;

д) характеристики типа производства даны неполно.

1. Бригадно-операционный метод организации может быть использован:

а) в массовом производстве;

б) в серийном производстве;

в) в единичном производстве;

г) в единичном и серийном производстве;

8

д) во всех типах производства.

1. Как связаны между собой изменения показателей: процент снижения тру-доемкости и процент роста производительности труда:

а) темпы изменения одинаковы;

б) процент снижения трудоемкости опережает рост производительности тру-да; в) процент роста производительности труда опережает процент снижения трудоемкости;

г) такой связи не существует;

д) все варианты верны для различных производственных ситуаций.

1. Мощность технологического процесса характеризуется:

а) численностью рабочих;

б) уровнем механизации труда;

в) количеством единиц установленного оборудования; г) численностью рабочих и выпуском в смену; д) выпуском в смену.

1. Монотонность труда, отсутствие творческого характера труда — негатив-ные черты:

а) массового производства; б) серийного производства;

в) мелкосерийного производства; г) единичного типа производства;

д) такие негативные черты ни в одном из типов производства не наблюдают-ся.

**Тест 4. Организация обслуживания потребителей**

1. Способ доведения услуги до потребителя — это: а) форма обслуживания; б) вид услуги;

в) один из показателей качества обслуживания;

г) один из показателей качества выполнения услуги; д) все перечисленное.

1. Какие из перечисленных форм обслуживания: 1) обслуживание на дому; 2) абонементное обслуживание; 3) обслуживание в стационарных условиях; 4) срочное обслуживание;

5) обмен изделий на заранее отремонтированные — относятся к прогрессив-ным:

а) 1, 2, 3, 4, 5; б) 1, 2, 4, 5; в) 2, 3, 4, 5; г) 1, 2, 4; д) 3, 4, 5.

1. Режим работы предприятия сферы услуг характеризует:

а) качество выполнения услуги;

9

б) качество обслуживания клиентов;

в) уровень организации обслуживания клиентов;

г) является одним из технико-экономических показателей деятельности

предприятия;

д) все ответы верны.

1. Что из перечисленного: 1) место оказания услуг; 2) срок исполнения зака-за; 3) количество оказываемых услуг; 4) способ расчета с клиентами; 5) спо-соб приема заказов — относится к признакам классификации форм обслужи-вания?

а) 1, 2, 4, 5;

б) 1, 2, 3, 4, 5; в) 3, 4; г) 2, 3, 5; д) 1, 3, 5.

1. Вежливое, внимательное и доброжелательное отношение работников сфе-ры услуг к заказчикам — это:

а) этика обслуживания;

б) эстетика обслуживания;

в) один из элементов организации труда; г) способ обслуживания клиента; д) вопрос сформулирован некорректно.

1. Удельный вес заказов, выполненных срочно, в общем количестве заказов характеризует:

а) уровень организации обслуживания клиентов; б) качество обслуживания клиентов; в) степень прогрессивности форм обслуживания; г) качество выполнения услуги;

д) является одним из технико-экономических показателей деятельности предприятия.

1. Совокупность условий, в которых происходит процесс общения работни-ков сферы услуг с потребителями, — это:

а) организация обслуживания; б) культура обслуживания; в) этика обслуживания; г) эстетика обслуживания;

д) процесс оказания услуги.

1. Что из перечисленного: 1) сокращение времени на получение услуг; 2) вы-сокое качество услуг; 3) создание наибольших удобств для потребителя; 4) высокая культура обслуживания — характеризует прогрессивность формы обслуживания:

а) 1, 2, 3, 4; б) 1, 2, 3; в) 1, 3; г) 1, 3, 4; д) 1, 4.

10

1. Реклама выполняет функцию: в) воспитательную; г) все вышеперечисленные;

д) реклама никаких функций не выполняет.

1. Благоприятная обстановка и комфорт, создаваемые заказчику при полу-чении услуги, способствующие улучшению настроения человека и оставляющие хорошее впечатление от посещения предприятия, — это:

а) организация обслуживания; б) культура обслуживания; в) этика обслуживания; г) эстетика обслуживания; д) процесс оказания услуги

**Тест 5 Организация контроля качества продукции и услуг**

1. Сколько существует групп показателей, характеризующих совокупность свойств продукции?

а) 5; б) 10; в) 4; г) 8;

д) все ответы неверны.

1. Качество продукции характеризуется группой показателей:

а) показатели назначения, показатели надежности, показатели технологично-

сти, показатели стандартизации;

б) показатели надежности, показатели технологичности, эргономические по-

казатели, эстетические показатели;

в) патентно-правовые показатели, эстетические показатели, показатели

назначения, показатели надежности;

г) показатели назначения, показатели надежности, показатели технологично-

сти, эргономические показатели;

д) ни в одном из ответов не отражен полный набор показателей.

1. Средняя стоимость технического обслуживания, вероятность выполнения ремонта в заданное время отражают параметры:

а) надежности продукции;

б) долговечности продукции; в) ремонтопригодности; г) технологичности; д) безотказности.

1. Взаимодействие человека с продукцией отражается в

показателях качества:

а) эргономических;

б) эстетических;

в) показателях надежности;

г) показателях стандартизации и унификации;

11

д) экологических.

1. Информационная выразительность, рациональность формы, целостность композиции, совершенство исполнения, стабильность товарного вида — это характеристики показателей качества:

а) эргономических; б) эстетических;

в) эстетических и эргономических; г) показателей назначения; д) нет верного ответа.

1. Степень соответствия изготовленного или отремонтированного изделия действующей нормативно-технической документации и индивидуальным за-просам клиентов, согласованным при приеме заказа, — это:

а) качество бытовой услуги;

б) качество бытового обслуживания; в) качество выполнения услуги; г) качество обслуживания клиента;

д) качество технологии выполнения работ.

1. Качество применяемых материалов является фактором, формирующим:

а) качество бытовой услуги;

б) качество бытового обслуживания;

в) качество выполнения услуги;

г) качество обслуживания клиентов;

д) качество технологии выполнения работ.

1. Профессионально-квалификационный уровень персонала является факто-ром, формирующим:

а) качество бытовой услуги;

б) качество бытового обслуживания; в) качество выполнения услуги; г) качество обслуживания клиента;

д) качество технологии выполнения работ.

1. Качество труда включает характеристики:

а) содержание и сложность труда;

б) условия труда;

в) интенсивность труда;

г) качество выполнения конкретной работы; д) все вышеперечисленное.

1. Качество продукции формируется:

а) на допроизводственной стадии — в процессе проектирования продукции и

услуг;

б) стадии производства продукции;

в) стадии реализации продукции;

г) стадии эксплуатации продукции;

д) допроизводственной стадии, в процессе производства.

1. Качественные характеристики продукции подтверждаются: а) на допроизводственной стадии;

12

б) стадии производства продукции;

в) стадии реализации продукции, стадии эксплуатации

продукции;

г) стадии эксплуатации;

д) всех перечисленных стадиях.

1. Что из перечисленного наиболее полно характеризует систему управле-ния качеством: 1) оценка качества; 2) контроль качества; 3) планирование ка-чества; 4) обеспечение качества; 5) анализ и регулирование качества; 6) сти-мулирование качества; 7) информация о качестве; 8) стандартизация и сер-тификация?

а) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8; б) 2, 3, 4, 6; в) 2, 3, 4, 5, 6;

г) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7; д) 2, 3, 5, 6, 7.

1. По месту осуществления контрольных операций можно выделить следу-ющие формы организации контроля:

а) систематический и периодический;

б) пооперационный и межоперационный; в) стационарный и летучий; г) сплошной и выборочный; д) все перечисленные.

1. По количеству охватываемых контролем операций можно выделить сле-дующие формы организации контроля:

а) пооперационный и межоперационный; б) предварительный и финишный; в) сплошной и выборочный; г) систематический и периодический;

д) предварительный и предупредительный.

1. По методам осуществления контрольных операций различают контроль: а) сплошной и выборочный; б) аналитический и автоматический;

в) предварительный и финишный; г) визуальный и предварительный; д) нет верного ответа.

**Тест 6. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса**

1. Из перечисленных элементов: 1) тарифная система; 2) нормирование тру-да; 3) формы и системы оплаты труда; 4) поощрительные системы; 5) долж-ностные оклады — организация заработной платы включает:

а) 1, 2, 3, 4; б) 1, 3, 4, 5; в) 2, 3, 4, 5; г) 1, 2, 4, 5;

13

д) 3, 4, 5.

1. Из перечисленных элементов: 1) тарифная ставка; 2) расценка; 3) тарифная сетка; 4) районные коэффициенты к оплате труда; 5) квалификационные справочники служащих; 6) перечень надбавок к заработной плате; 7) ЕТКС

— тарифная система включает:

а) 1, 2, 4, 5, 7; б) 1, 3, 4, 5, 7; в) 1,2, 5, 6, 7; г) 2, 3,4, 5, 7; д) 1, 2, 3, 4.

1. Тарифная ставка показывает:

а) уровень оплаты труда за единицу продукции;

б) уровень оплаты труда за единицу времени;

в) размер заработной платы данного работника;

г) минимальную заработную плату данного работника; д) среднюю заработную плату работников отрасли.

1. Тарифный коэффициент показывает: а) соотношения в уровнях оплаты труда; б) соотношения в уровнях квалификации; в) соотношения в сложности работы; г) значимость данного вида труда; д) все ответы верны.
2. Разряд рабочего показывает:

а) уровень его квалификации;

б) сложность выполняемых работ;

в) уровень квалификации рабочих и сложность выполняемых работ;

г) значимость данной профессии;

д) все ответы неверны.

1. Из перечисленных надбавок: 1) оплата за работу во вредных и тяжелых условиях труда; 2) оплата за работу в сверхурочное время; 3) доплата за сов-мещение профессий; 4) выплаты за выполнение текущей работы; 5) оплата за работу в ночное время — компенсирующими являются:

а) 1, 2, 4; б) 1, 3, 4; в) 2, 3, 5; г) 3, 4, 5;

д) нет верного ответа.

1. Расценка показывает:

а) уровень оплаты за единицу времени;

б) уровень оплаты за единицу продукции (операцию);

в) месячный заработок рабочего;

г) уровень оплаты на одного работника;

д) все ответы неверны.

1. Оплата труда в процентах от выручки является: а) системой повременной оплаты труда;

14

б) системой сдельной оплаты;

в) смешанной формой оплаты труда;

г) является самостоятельной формой оплаты труда; д) нет такого варианта оплаты труда.

1. Формы и системы оплаты труда устанавливаются а) на государственном уровне; б) на отраслевом уровне; в) самим предприятием;

г) по согласованию с местными органами власти; д) ни один ответ не является полным.

1. Комиссионная оплата — это:

а) разновидность сдельной формы;

б) разновидность повременной формы;

в) смешанная форма оплаты;

г) самостоятельная форма оплаты труда;

д) все ответы неверны.

1. “Бестарифная система” оплаты — это:

а) вариант индивидуальной сдельной оплаты труда; б) вариант коллективной сдельной оплаты труда;

в) любой вариант оплаты без применения элементов тарифной системы; г) вариант коллективной повременной оплаты труда; д) все ответы неверны.

1. Коэффициент трудовой стоимости рассчитывается на основе: а) фонда заработной платы коллектива за последние 3–6 мес.; б) фонда заработной платы коллектива за год; в) фонда заработной платы за предыдущий месяц;

г) все вышеперечисленные варианты расчета пригодны; д) все ответы неверны.

1. Разряды работ и рабочих можно определить:

а) по данным их работ и профессий рабочих;

б) по данным схемы разделения труда;

в) по уровню образования и стажу работы;

г) в зависимости от вида выполняемых работ;

д) в зависимости от вида производимой продукции.

1. Из перечисленных вариантов: 1) заработная плата рабочему выплачивает-ся по сдельным расценкам плюс премия;

2) заработная плата рабочему выплачивается в процентах от выручки плюс премия; 3) заработная плата рабочему установлена в виде оклада плюс % от объема продаж; 4) заработная плата установлена в виде оклада плюс надбав-ка за профессиональное мастерство — смешанной формой оплаты труда яв-ляется:

а) 1; б) 2; в) 3; г) 4;

15

д) 3, 4.

1. Премия — это:

а) стимулирующая надбавка к заработной плате; б) компенсирующая надбавка к заработной плате;

в) переменная часть заработной платы, поощряющая более высокие резуль-

таты труда;

г) постоянная часть заработной платы, поощряющая более высокие результа-

ты труда;

д) нет верного ответа.

**Тест 7. Организация и управление инфраструктурой**

**предприятия**

1. Из перечисленного: 1) цех по ремонту оборудования;
2. отдел материально-технического обеспечения; 3) энергетический цех; 4) инструментальный цех; 5) склад готовой продукции; 6) транспортный уча-сток; 7) склад материалов; 8) отдел реализации продукции — производствен-ную инфраструктуру составляют подразделения:

а) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8; б) 1, 3, 4, 5, 6, 7; в) 1, 2, 3, 4, 6; г) 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8;

д) нет верного ответа.

2. В состав вспомогательного производства предприятия входят следующие подразделения производственной инфра структуры предприятия:

а) цех по ремонту оборудования, складские помещения;

б) энергетический цех, складские помещения, цех по ремонту оборудования; в) транспортный цех, склады материалов и готовой продукции; г) инструментальный цех, транспортный цех;

д) цех по ремонту оборудования, энергетический цех, инструментальный цех. 3. В состав обслуживающего хозяйства предприятия входят следующие под-разделения производственной инфраструктуры предприятия:

а) цех по ремонту оборудования, складские помещения;

б) энергетический цех, складские помещения, цех по ремонту оборудования; в) транспортный цех, склады материалов и готовой продукции; г) инструментальный цех, транспортный цех;

д) цех по ремонту оборудования, энергетический цех, инструментальный цех. 4. Какие из перечисленных видов ремонтов входят в состав системы планово-предупредительного ремонта оборудования?

а) осмотр, малый ремонт, средний ремонт;

б) текущий осмотр, малый ремонт, средний ремонт;

в) текущий осмотр, малый, средний, капитальный ремонт;

г) техническое обслуживание, текущий, средний, капитальный ремонт; д) техническое обслуживание, текущий и капитальный ремонты.

5. Периодичность ремонтов оборудования исчисляется: а) в месяцах;

16

б) днях;

в) часах;

г) количестве этих ремонтов в течение года; д) нет верного ответа.

1. Что из перечисленного является показателем загрузки технологического оборудования?

а) коэффициент механизированных работ;

б) коэффициент сменности работы оборудования; в) уровень механизации производства; г) фондоотдача; д) нет верного ответа.

1. Затраты на содержание подразделений инфраструктуры предприятия:

а) учитываются в смете накладных расходов; б) покрываются из выручки предприятия;

в) финансируются за счет чистой прибыли предприятия;

г) относятся на различные статьи себестоимости продукции в зависимости от вида затрат;

д) может использоваться любой из перечисленных вариантов отнесения за-трат.

1. Вставьте недостающие слова в определение:

“Производственная инфраструктура предприятия — это …… обслуживаю-

щих и ……. производств, обеспечивающих ……. производственный процесс

сырьем, материалами, топливом, энергией, инструментом, оснасткой, а также

* технологическое и энергетическое оборудование в работоспособном со-стоянии”.

Варианты слов:

• комплекс;

• система;

• вспомогательный;

• технологический;

• основной;

• поддерживающие;

• побочные;

• подсобные;

• необходимое;

• приспосабливающие.

9. Какая фраза из перечисленных ниже является верной?

а) поддержание технологического оборудования в постоянной эксплуатаци-онной готовности и его обновление является задачей ремонтного хозяйства; б) установление определенного порядка выполнения функциональных обя-занностей путем рационального распределения работ по исполнителям во времени и объемах в установленной последовательности является целью ин-струментального хозяйства;

17

в) организация работы вспомогательных и обслуживающих хозяйств и служб

предприятия не оказывает существенного влияния на результат его деятель-

ности;

г) совершенствование нормативной базы предприятия, внедрение прогрес-

сивных норм расхода материальных и энергетических ресурсов является

функцией производственной инфраструктуры предприятия;

д) централизованное обеспечение подачи сырья, материалов и вывоз готовых изделий увеличивает простои оборудования и людей, холостые пробеги транспорта.

1. Что из перечисленного является функцией складского хозяйства пред-приятия?

а) обеспечение сохранности материальных ценностей на складах;

б) снижение затрат, связанных с осуществлением складских операций и с со-держанием складов; в) повышение производительности труда и улучшение условий труда рабо-

чих, обслуживающих склады;

г) подготовка материалов к непосредственному их потреблению;

д) обеспечение удовлетворения потребностей предприятий в материальных ресурсах.

**Тест 8. Основы внутрифирменного планирования**

Ответьте на поставленный вопрос «Да» или «Нет»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Утверждение | Ответ |  |
| п/п |  |
|  |  |  |
| 1 | Планирование деятельности предприятия в современных условиях неце- |  |  |
|  | лесообразно |  |  |
| 2 | Методология планирования — это система требований к формированию |  |  |
|  | планов |  |  |
| 3 | Вариантность в планировании отражает реализацию принципа полноты |  |  |
| 4 | Учет при принятии плановых решений всех факторов, влияющих на эф- |  |  |
|  | фективность и реализуемость заданий текущего плана, отражает принцип |  |  |
|  | гибкости планирования |  |  |
| 5 | Совокупность отдельных планов, четко отделенных друг от друга по |  |  |
|  | времени исполнения, направлениям деятельности предприятия, его |  |  |
|  | структурным подразделениям характеризует систему планирования |  |  |
| 6 | Метод плановых расчетов, который основывается на взаимной увязке ре- |  |  |
|  | сурсов предприятия, называется нормативным |  |  |
| 7 | Норма — это минимально необходимый расход чего-либо |  |  |
| 8 | Норматив характеризует степень использования какого-либо ресурса |  |  |
| 9 | Планы предприятия подразделяются по экономическому содержанию и |  |  |
|  | временному фактору |  |  |
| 10 | Бизнес-план является одним из видов текущего планирования |  |  |
| 11 | Осуществление плановых расчетов на основе различного рода моделей |  |  |
|  | отражает расчетно-аналитический метод планирования |  |  |
| 12 | Оперативно-производственные планы предприятия составляются на ме- |  |  |
|  | сяц |  |  |
| 13 | Оперативно-производственные планы разрабатываются по ограниченно- |  |  |
|  | му кругу показателей |  |  |

18

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 14 | Среднесрочные планы предприятия разрабатываются на 3–5 лет |  |
| 15 | Планирование основывается на определенных принципах |  |
| 16 | Текущий план предприятия является одним видов тактического планиро- |  |
|  | вания |  |
| 17 | Текущий план предприятий разрабатывается только на месяц |  |
| 18 | После расчета показателей текущего плана проводится оценка сильных и |  |
|  | слабых сторон предприятия |  |
| 19 | Для определения исходных позиций предприятия на рынке анализируют- |  |
|  | ся его внутрипроизводственные резервы |  |
| 20 | Анализ исходных позиций предприятия является необходимым этапом |  |
|  | разработки текущего плана предприятия |  |
| 21 | Текущий план предприятия — это его бизнес-план |  |
| 22 | По экономическому содержанию текущий план предприятия является |  |
|  | оперативно-производственным |  |
| 23 | Текущий план предприятия разрабатывается по ограниченному кругу по- |  |
|  | казателей: только по количественным |  |
| 24 | Текущий план предприятия является частью перспективного плана |  |
| 25 | Состав разделов текущего плана предприятия определяется централизо- |  |
|  | ванно государством |  |
| 26 | Показатели всех разделов текущего плана предприятия четко увязаны |  |
| 27 | Исходными данными для разработки текущего плана предприятия явля- |  |
|  | ются его производственные возможности |  |
| 28 | План производства в текущем плане предприятия представляет собой |  |
|  | расчет величины производственной мощности предприятия |  |
| 29 | План маркетинга предусматривает разработку мероприятий по укрепле- |  |
|  | нию конкурентных позиций предприятия на рынке |  |
| 30 | Финансовый план — это распределение прибыли предприятия |  |

**Тест 9. План маркетинга**

1. Что из перечисленного не является целью маркетингового плана?

а) координация усилий всех участников для реализации плана предприятия;

б) всесторонняя подготовка предприятия к реакции на изменения на рынке;

в) максимальное приспособление производства к требованиям рынка с целью

эффективности его функционирования;

г) максимизация вероятности достижения конечных целей предприятия;

д) все перечисленное является целями плана маркетинга.

1. Определить порядок разработки плана маркетинга согласно перечислен-ным составляющим: 1) составление бюджета маркетинга; 2) контроль ре-зультатов маркетинга; 3) определение целей и стратегий маркетинга; 4) раз-работка программы действий (оперативного плана маркетинга); 5) оценка те-кущей ситуации на рынке?

а) 1, 2, 3, 4, 5; б) 2, 4, 5, 1, 3; в) 1, 5, 3, 4, 2; г) 5, 3, 4, 1, 2; д) 3, 2, 5, 4, 1; е) 4, 1, 2, 4, 5.

19

1. Какого конкурентного преимущества позволяет достичь стратегия сниже-ния себестоимости продукции?

а) возможность увеличения резервов при повышении цен на сырье, материа-лы, комплектующие изделия и полуфабрикаты; б) сокращение числа конкурентов путем ужесточения условий вхождения в

отрасль за счет наличия сформировавшихся предпочтений потребителей;

в) хорошие условия для создания имиджа фирмы, заботящейся о потребно-стях покупателей; г) возможность получения сверхприбыли за счет монопольно устанавливае-мых цен;

д) высокая заинтересованность потребителей в приобретении продукции.

1. Какого конкурентного преимущества позволяет достичь стратегия ориен-тации на потребность рынка?

а) возможность увеличения резервов при повышении цен на сырье, материа-лы, комплектующие изделия и полуфабрикаты; б) сокращение числа конкурентов путем ужесточения условий вхождения в

отрасль за счет наличия сформировавшихся предпочтений потребителей;

в) хорошие условия для создания имиджа фирмы, заботящейся о потребно-стях покупателей; г) возможность получения сверхприбыли за счет монопольно устанавливае-мых цен;

д) высокая заинтересованность потребителей в приобретении продукции.

1. Какого конкурентного преимущества позволяет достичь стратегия сегмен-тирования рынка?

а) возможность увеличения резервов при повышении цен на сырье, материа-лы, комплектующие изделия и полуфабрикаты; б) сокращение числа конкурентов путем ужесточения условий вхождения в

отрасль за счет наличия сформировавшихся предпочтений потребителей;

в) хорошие условия для создания имиджа фирмы, заботящейся о потребно-стях покупателей; г) возможность получения сверхприбыли за счет монопольно устанавливае-мых цен;

д) высокая заинтересованность потребителей в приобретении продукции.

1. Какого конкурентного преимущества позволяет достичь стратегия внедре-ния новшеств?

а) возможность увеличения резервов при повышении цен на сырье, материа-лы, комплектующие изделия и полуфабрикаты; б) сокращение числа конкурентов путем ужесточения условий вхождения в

отрасль за счет наличия сформировавшихся предпочтений потребителей;

в) хорошие условия для создания имиджа фирмы, заботящейся о потребно-стях покупателей; г) возможность получения сверхприбыли за счет монопольно устанавливае-мых цен;

д) высокая заинтересованность потребителей в приобретении продукции.

20

1. Какого конкурентного преимущества позволяет достичь стратегия диффе-ренциации продукции?

а) возможность увеличения резервов при повышении цен на сырье, материа-лы, комплектующие изделия и полуфабрикаты; б) сокращение числа конкурентов путем ужесточения условий вхождения в отрасль за счет наличия сформировавшихся предпочтений потребителей;

в) хорошие условия для создания имиджа фирмы, заботящейся о потребно-стях покупателей; г) возможность получения сверхприбыли за счет монопольно устанавливае-мых цен;

д) высокая заинтересованность потребителей в приобретении продукции.

1. На рынке общий оборот продукции составил 14 млрд руб. Оборот пред-приятия в общем обороте — 5 млрд руб. Результаты исследования на этом рынке показали, что оборот на нем можно повысить до 20 млрд руб., если за-интересовать потенциальных покупателей. Какова доля этого предприятия на рынке?

а) 51,2%; б) 42,5%; в) 35,7%; г) 30%; д) 29,8%.

1. Какой стратегии придерживается предприятие, которому удалось увели-чить объем распродажи и долю рынка?

а) выхода на рынок; б) развития рынка; в) развития продукта; г) диверсификации.

1. Что из перечисленного является основой для разработки оперативного плана маркетинга?

а) данные маркетинговых исследований макроокружения предприятия; б) данные исследования основных конкурентов предприятия; в) данные исследования внутренней среды и возможностей предприятия; г) анализ стратегий и поставленных предприятием целей;

д) оценка текущей ситуации на рынке, выбранные стратегии и поставленные цели деятельности предприятия.

**Тест 10. Инвестиционный план предприятия**

Ответьте на поставленный вопрос «Да» или «Нет»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Утверждение |  | Ответ |  |
| п/п |  |  |
|  |  |  |  |
| 1. | Инвестиционный план в текущем плане предприятия разрабатывается в | |  |  |
|  | том случае, если маркетинговые мероприятия | связаны с капитальными |  |  |
|  | затратами |  |  |  |
| 2. | Инвестиционный план в текущем плане предприятия разрабатывается в | |  |  |
|  | том случае, если маркетинговые мероприятия требуют как капитальных, | |  |  |

21

так и текущих затрат

1. Работа предприятия по формированию и реализации инвестиционных ре-сурсов называется инвестиционным планом
2. Величина инвестиций — это стоимостная оценка ресурсов и ценностей, направляемых в предпринимательскую деятельность
3. Источником формирования инвестиционных ресурсов предприятия явля-ется прибыль
4. Начальные инвестиции, осуществляемые при создании или покупке пред-приятия, называются реинвестициями
5. Текущие затраты на проведение мероприятий отражаются в финансовом плане предприятия
6. Исходными данными для проведения расчетов в инвестиционном плане являются данные оперативного плана маркетинга
7. Эффективность организационно-технических мероприятий характеризует снижение себестоимости и прирост прибыли
8. Эффективность организационно-технических мероприятий характеризует только прирост прибыли
9. Коэффициент эффективности инвестиций определяется отношением вели-чины инвестиционных затрат к сумме дополнительной прибыли, получен-ной в результате внедрения мероприятий
10. Срок окупаемости инвестиций определяется отношением дополнительно полученной прибыли от реализации мероприятий к затраченной сумме инвестиций
11. К инвестиционным затратам относятся только заемные средства
12. Для обеспечения сопоставимости денежных вложений, осуществляемых в разные периоды времени, используется метод дисконтирования
13. В финансовых операциях в качестве норматива дисконтирования исполь-зуется процентная ставка

**Тест 11. План производства услуг, работ, продукции**

1. Какова основная задача плана производства продукции (работ, услуг)? а) расчет численности персонала предприятия; б) составление сметы затрат на производство и реализацию;

в) определение общего уровня затрат предприятия на производство и реали-зацию продукции, работ, услуг; г) расчет фонда оплаты труда, определение материальных затрат; д) все ответы верны.

1. Производственная мощность предприятия — это:

а) остаток незавершенного производства на начало года и количество про-дукции (работ, услуг) предприятия на планируемый период; б) количество продукции, произведенной основными цехами, подразделениями предприятия;

в) максимально возможное количество продукции (работ, услуг), которое

может быть произведено (выполнено) в течение года;

г) номенклатура и количественные соотношения выпускаемой продукции;

д) ответы представлены не в полной мере.

1. Из перечисленного показателями плана производства предприятия явля-ются: 1) среднегодовая мощность предприятия; 2) уровень использования

22

производственной мощности; 3) затраты на 1 руб. произведенной продукции;

1. себестоимость единицы произведенной продукции (работ, услуг); 5) себе-стоимость всего объема продукции; 6) сумма постоянных затрат предприя-тия; 7) доля переменных затрат в полной себестоимости продукции (работ, услуг):

а) 1, 2, 5, 6, 7; б) 1, 2, 3, 4, 6; в) 2, 4, 5, 6, 7; г) 1, 3, 5, 7;

д) все перечисленное.

4. Результаты расчетов производственной мощности используется:

а) для разработки научно-обоснованных планов производства и реализации продукции (работ, услуг); б) определения потребности в оборудовании и разработки планов его распре-деления;

в) планирование капитальных вложений для расширения и реконструкции предприятия; г) выявления возможностей расширения кооперирования производства;

д) для всего перечисленного.

5. Среди перечисленного экстенсивными путями улучшения использования производственной мощности являются:

1)совершенствование организации ремонта оборудования;

1. повышение сменности работы цехов и участков; 3) обновление и модернизация оборудования; 4) внедрение научной организации труда на

рабочих местах; 5) увеличение количества единиц установленного и факти-чески работающего оборудования;

1. повышение технической оснащенности производства:

а) 1, 2, 5; б) 3, 4, 6; в) 1, 2, 3; г) 2, 4, 5; д) 1, 3, 5.

6. Какие из перечисленных показателей используются при планировании производственной программы предприятия?

а) натуральные; б) стоимостные;

в) условно-натуральные; г) трудовые; д) все перечисленные.

7. Какие из перечисленных затрат относятся к переменным: 1) общецеховые;

1. сдельная заработная плата; 3) торгово-административные; 4) топливо и энергия на технологические цели: 5) накладные; 6) начисления на заработную плату руководителей, спе-

циалистов, служащих; 7) начисления на заработную плату производственных рабочих?

23

а) 3, 4, 6;

б) 1, 5, 6;

в) 2, 4, 7;

г) 3, 5, 6;

д) 1, 5, 7;

е) 2, 4, 6.

1. По списочному и явочному составу целесообразно планировать: а) численность рабочих основного производства; б) численность и основных, и вспомогательных рабочих;

в) численность руководителей, специалистов, служащих; г) численность всего персонала предприятия; д) такого деления численности персонала не существует.

1. Функциональное разделение труда предполагает выделение:

а) групп персонала;

б) видов персонала;

в) значимости групп персонала;

г) категорий персонала;

д) нет верного ответа.

1. Бухгалтер, занимающийся учетом материальных ценностей в централизо-ванной бухгалтерии крупного предприятия, относится к категории:

а) служащих;

б) специалистов;

в) работникам учета;

г) младшего обслуживающего персонала; д) нет верного ответа.

1. Что из перечисленного может быть заложено в основу

расчета численности основных производственных рабочих,

труд которых оплачивается по сдельной форме: 1) нормативы численности;

1. нормы обслуживания; 3) нормы времени на выполняемые работы; 4) пла-нируемые нормы выработки?

а) 1, 2, 3, 4; б) 1;

в) 3 или 4;

г) 3 и 4; д) 2, 3.

12. Для категорий руководителей, специалистов, служащих планируется: а) прямой фонд заработной платы; б) часовой фонд заработной платы; в) дневной фонд заработной платы; г) месячный фонд заработной платы; д) все вышеперечисленные.

13. Фонд заработной платы, учитывающий все отработанные часы и выпол-ненный объем работ, называется:

а) прямым фондом заработной платы;

24

б) часовым фондом заработной платы;

в) дневным фондом заработной платы;

г) месячным фондом заработной платы;

д) все ответы неверны.

1. Оплата больничных листов работникам осуществляется за счет: а) фонда заработной платы; б) части чистой прибыли;

в) отчислений предприятия в фонды социального страхования; г) фонда социального развития предприятия; д) по вновь введенному трудовому кодексу РФ не оплачиваются.

1. Оплата льготных часов подростков включается в состав:

а) прямого фонда заработной платы;

б) часового фонда заработной платы;

в) дневного фонда заработной платы;

г) месячного фонда заработной платы;

д) оплачивается из средств фонда социального развития предприятия.

1. Согласно инструкции о составе фонда заработной платы в него включается:

а) оплата за фактически отработанное время; б) оплата за неотработанное время; в) единовременные поощрительные выплаты;

г) выплата на питание, жилье, топливо; д) все вышеперечисленное.

1. Себестоимость продукции — это:

а) текущие затраты на производство;

б) капитальные затраты;

в) выраженные в денежной форме затраты предприятия на производство и

реализацию продукции;

г) затраты на сырье, материалы, заработную плату работающих;

д) затраты на оборудование.

1. Согласно группировке затрат по экономическим, элементными являются затраты:

а) на топливо и энергию на технологические цели;

б) основную заработную плату производственных рабочих; в) амортизацию основных фондов; г) подготовку и освоение производства;

д) дополнительная заработная плата производственных рабочих.

1. На снижение себестоимости влияют следующие факторы:

а) улучшение использования природных ресурсов; б) повышение технического уровня производства;

в) улучшение структуры производственной продукции; г) изменение размещения производства; д) все вышеперечисленное.

1. К переменным расходам относятся:

25

а) материальные затраты;

б) расходы на реализацию продукции;

в) амортизационные отчисления;

г) заработная плата вспомогательных рабочих;

д) административные и управленческие расходы.

**Тест 12. Планирование финансовых результатов**

**деятельности предприятия**

1. Основным показателем финансового плана является: а) себестоимость продукции, работ, услуг; б) ликвидность предприятия; в) рентабельность производства; г) прибыль предприятия;

д) критический объем реализации продукции (работ, услуг).

1. Какие разделы включает баланс расходов и доходов предприятия: 1) дохо-ды и поступления средств; 2) расходы и отчисления средств; 3) кредитные взаимоотношения; 4) взаимоотношения с бюджетом:

а) 1, 2;

б) 1, 2, 3; в) 1, 3, 4; г) 1, 2, 4; д) 1, 2, 3, 4.

1. Основными задачами при планировании прибыли предприятия являются: а) определение балансовой прибыли предприятия, являющейся объектом налогообложения; б) расчет минимального объема реализации отдельных видов продукции (ра-бот, услуг);

в) расчет чистой прибыли предприятия, остающейся в распоряжении пред-приятия; г) определение размеров прибыли, направляемой на формирование специ-

альных фондов предприятия и на увеличение фонда потребления; д) все перечисленные.

1. Валовая прибыль предприятия — это:

а) сумма прибыли (убытка) от реализации продукции (работ, слуг);

б) сумма прибыли от реализации продукции (работ, услуг),от реализации ос-

новных фондов, от реализации иного имущества предприятия и доходов

(расходов) от внереализационных операций;

в) прибыль предприятия, уменьшенная на сумму убытков, полученных пред-

приятием в результате производственной и коммерческой деятельности;

г) прибыль, уменьшенная на сумму рентных платежей, доходов, дивидендов,

процентов от ценных бумаг, доходов от долевого участия, отчислений в ре-

зервные и другие аналогичные фонды;

д) ни одно из предложенных определений не является определением валовой

прибыли.

1. Балансовая прибыль предприятия — это:

26

а) сумма прибыли (убытка) от реализации продукции (работ, услуг);

б) сумма прибыли от реализации продукции (работ, услуг), от реализации ос-

новных фондов, от реализации иного имущества предприятия и доходов

(расходов) от внереализационных операций;

в) прибыль предприятия, уменьшенная на сумму убытков, полученных пред-

приятием в результате производственной и коммерческой деятельности;

г) прибыль, уменьшенная на сумму рентных платежей, доходов, дивидендов,

процентов от ценных бумаг, доходов от долевого участия, отчислений в ре-

зервные и другие аналогичные фонды;

д) ни одно из предложенных определений не является определением балан-

совой прибыли.

1. Налогооблагаемая прибыль — это:

а) сумма прибыли (убытка) от реализации продукции (работ, услуг); б) сумма прибыли от реализации продукции (работ, услуг),

от реализации основных фондов, от реализации иного имущества предприя-

тия и доходов (расходов) от внереализационных операций;

в) прибыль предприятия, уменьшенная на сумму убытков, полученных пред-

приятием в результате производственной и коммерческой деятельности;

г) прибыль, уменьшенная на сумму рентных платежей, доходов, дивидендов,

процентов от ценных бумаг, доходов от долевого участия, отчислений в ре-

зервные и другие аналогичные фонды;

д) ни одно из предложенных определений не является определением налого-

облагаемой прибыли.

1. Отношение прибыли к себестоимости продукции (работ, услуг) — это: а) рентабельность продаж; б) рентабельность валовой прибыли;

в) рентабельность производства;

г) рентабельность использования ресурсов предприятия; д) рентабельность операционной прибыли.

1. Отношение чистой прибыли к объему реализованной продукции — это: а) рентабельность продаж; б) рентабельность валовой прибыли;

в) рентабельность производства;

г) рентабельность использования ресурсов предприятия; д) рентабельность операционной прибыли.

1. Доходы от внереализационной деятельности из перечисленного включают в себя: 1) доходы, получаемые от долевого участия в деятельности совмест-ных предприятий; 2) доходы, получаемые от сдачи в аренду имущества предприятия; 3) дивиденды по акциям, облигация и другим ценным бумагам; 4) доходы, получаемые от реализации имущества предприятия; 5) прибыль прошлых лет, выявленная в отчетном году; 6) суммы средств, полученные безвозмездно от других предприятий при отсутствии совместной деятельно-сти; 7) доходы от торговых операций; 8) доходы от рекламной деятельности:

а) 1, 3, 4, 5, 8;

б) 2, 4, 3, 6, 7, 8;

27

в) 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8;

г) 3, 5, 7, 8;

д) 1, 2, 3, 5, 6.

1. По какой формуле можно рассчитать коэффициент ликвидности предпри-ятия?

а) Кл = С/V;

б) Кл = ОС/КА; в) Кл = ПР/СЗ;

г) Кл = П/V;

д) Кл = ЧП/∑А.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Тест 13. Бизнес-планирование** |  |
| Ответьте на поставленный вопрос «Да» или «Нет» | |  |
| № | Утверждение | Ответ |
| п/п |  |  |
| 1. | Привлечение денежных средств со стороны является одним из принци- |  |
|  | пов бизнес-планирования |  |
| 2. | Показатели и структура бизнес-плана заявки на кредит определяются |  |
|  | кредитующей организацией |  |
| 3. | Бизнес-план является одним из видов текущего планирования |  |
| 4. | Структура бизнес-плана и текущего плана предприятия идентичны |  |
| 5. | В структуре бизнес-плана должен обязательно быть представлен орга- |  |
|  | низационный план |  |
| 6. | При разработке бизнес-плана нужно учитывать специфику той или иной |  |
|  | сферы деятельности |  |
| 7. | Бизнес-план включает расчеты только количественных показателей |  |
|  | планирования |  |
| 8. | Количество разделов бизнес-плана и их структура жестко регламенти- |  |
|  | рованы |  |
| 9. | В практике планирования деятельности предприятий выделяют не- |  |
|  | сколько типов бизнес-планов в зависимости от круга решаемых задач |  |
| 10. | Организационный план бизнес-плана включает вопросы организации |  |
|  | новых видов деятельности предприятия (организацию выполнения но- |  |
|  | вых видов работ, услуг, производства |  |
|  | продукции) |  |
| 11. | Структура предприятия, состав персонала, формы его стимулирования |  |
|  | отражаются в подразделе бизнес-плана “Производственный план” |  |
| 12. | При строительстве новых предприятий, реконструкции существующих |  |
|  | разрабатывается инвестиционный бизнес-план |  |
| 13. | В инвестиционном бизнес-плане основными показателями являются |  |
|  | выручка от реализации работ, услуг, продукции и прибыль |  |
| 14. | В бизнес-плане реализации нового продукта обязательно должны найти |  |
|  | отражение отличительные черты этого продукта в сравнении с аналога- |  |
|  | ми, имеющимися на рынке |  |
| 15. | Структура, порядок согласования, методика составления бизнес-плана |  |
|  | финансового оздоровления утверждены Федеральным управлением по |  |
|  | делам о несостоятельности (банкротстве) предприятий |  |

28

***Указания по выполнению контрольной работы***

* 8 семестре предусмотрено выполнение контрольной работы по теме «Биз-нес-планирование». Работа заключается в разработке бизнес-плана на орга-низацию новой услуги (по профилю подготовки)

Структура контрольной работы аналогична структуре бизнес плана:

1. Введение, цели и задачи деятельности предприятия.

2. Характеристика работ, услуг, товаров, предоставляемых потребителю.

3. Анализ рынка и конкуренция.

4. План маркетинга.

5. План производства.

6. Организационный план.

7. Финансовый план.

*Объем* контрольной работы–не менее10и не более15страниц печатноготекста Контрольная работа оформляется на стандартных листах формата А4 (на од-

ной стороне каждого листа). *Поля*: верхнее, нижнее - 2 см., левое - 3 см., пра-

вое - 1,5 см.; *шрифт* Times New Roman, *кегль* 14, *межстрочный интервал* полуторный, *выравнивание* по ширине, *расстояние между буквами* обычное, *абзацный отступ* -1,25см.

**Форма промежуточного контроля**

**Вопросы для подготовки к зачету**

1. Отраслевая структура социально-культурной сферы.
2. Понятие производственного процесса. Основные компоненты производ-ственного процесса
3. Структура производственного процесса
4. Принципы организации производственных процессов
5. Формы организации производственных процессов
6. Структура процесса оказания услуги
7. Производственный цикл. Структура производственного цикла.
8. Виды движения предметов труда в процессе выполнения услуг.
9. Время оказания услуги. Структура процесса оказания услуги.

10. Способы сокращения длительности производственного цикла

11. Способы сокращения времени оказания услуг

12. Основные особенности рынка услуг. Особенности сферы сервиса.

13. Материальные и нематериальные услуги. Различия

14. Специфические особенности бытовых услуг. Классность услуг.

15. Понятие «предприятие». Признаки предприятия. Типы предприятий

16. Виды юридических лиц

17. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.

18. Подготовительная работа при организации нового предприятия

19. Учредительные документы предприятия

20. Порядок разработки устава предприятия

21. Порядок регистрации предприятия сферы сервиса.

29

22. Составляющие модели предприятия как открытой производственной системы

23. Структура предприятия. Производственно - административная структура предприятия. Производственно-технологическая структура предприятия 24. Способы реорганизации предприятия

25. Ликвидация предприятия. Порядок ликвидации предприятия

26. Основные типы производства. Преимущества и недостатки.

27. Характеристика основных методов организации производства.

28. Поточный метод организации производства. Признаки.

29. Бригадно-операционный метод организации производства.

30. Индивидуальный метод организации производства.

31. Функции организации труда. Разделение труда.

32. Роль организации и обслуживания рабочих мест в системе организации труда.

33. Виды норм и нормативов труда на предприятии. Методы установления норм труда.

34. Показатели уровня организации основного производства.

35. Понятия «качество продукции», «качество услуги». Показатели качества продукции, услуги.

36. Факторы, влияющие на качество продукции, услуг.

37. Требования к организации контроля качества продукции, услуг.

38. Принципы организации контроля качества продукции, услуг.

39. Формы и методы контроля качества продукции, услуг на предприятиях.

40. Роль и место управления качеством в системе управления предприя-тием.

41. Система управления качеством.

42. Показатели, характеризующие социально-экономическую эффектив-ность мероприятий по повышению качества продукции, услуг.

43. Роль организации обслуживания потребителей в системе оказания услуги.

44. Факторы, влияющие на организацию обслуживания потребителей.

45. Требования, предъявляемые потребителем к услуге.

46. Принципы рационального размещения предприятий сферы сервиса.

47. Уровень организации обслуживания клиентов. Показатели.

48. Классификация видов выполняемых услуг.

49. Характеристика отраслевой группы услуг.

50. Формы обслуживания клиента. Признаки классификации.

51. Понятие «качество труда». Характеристики.

52. Принципы организации оплаты труда.

53. Методы регулирования заработной платы работников условиях рыноч-ных отношений.

54. Условия регулирования оплаты труда.

55. Тарифная система в организации заработной платы. Элементы тарифной системы.

56. Современные формы и системы оплаты труда.

30

57. Бестарифный вариант оплаты труда. Комиссионная оплата труда. Сме-шанная форма оплаты труда.

58. Сдельная форма оплаты труда. Разновидности.

59. Коллективный заработок в производственной бригаде. Объекты и мето-ды распределения.

60. Коэффициенты трудового участия, трудового вклада, деловой активно-сти.

61. Особенности премирования как одной из форм стимулирования труда.

Элементы системы премирования. Показатели премирования.

62. Виды надбавок.

63. Система «плавающих окладов» для оплаты труда руководителей и специ-алистов предприятий.

64. Подразделения, формирующие производственную инфраструктуру предприятия. Задачи подразделений.

65. Организация ремонта технологического оборудования.

66. ППР оборудования. Исходные данные для составления графика ППР

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| оборудования. | |  |
| 67. Задачи | энергохозяйства на предприятии. Управление энергохозяйством | |
| предприятия. | |  |
| 68. Задачи | транспортного хозяйства предприятия. Виды | транспортных |
| средств предприятия. Внутрицеховой транспорт. | |  |
| 69. Задачи | складского хозяйства. Требования к хранению различных видов | |
| материальных ресурсов | |  |
| 70. Задачи | организации материально-технического снабжения на предприя- | |
| тиях. |  |  |

**Вопросы для подготовки к экзамену**

1. Понятие и структура производственного процесса.
2. Специализация и кооперирование как формы организации производ-ственного процесса
3. Структура процесса оказания услуг.
4. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени
5. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
6. Предприятие сферы сервиса как хозяйствующий субъект.
7. Предприятие сферы сервиса как производственная система.
8. Виды предприятий сферы сервиса.
9. Структура предприятия.
10. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.
11. Показатели оценки уровня организации производства

12. Типы и методы организации выполнения услуг.

13. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.

14. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя

15. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.

31

16. Основы организации обслуживания потребителей.

17. Понятие и показатели качества услуг и продукции

18. Факторы, формирующие качество услуг и продукции

19. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции

20. Принципы и способы регулирования оплаты труда.

21. Формы и системы оплаты труда.

22. Премирование персонала, дополнительные начисления к заработной плате

23. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры.

24. Организация ремонтного хозяйства.

25. Организация инструментального и энергетического хозяйства

1. Организация материально-технического снабжения и складского хозяй-ства.
2. Организация транспортного хозяйства

28. Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка.

29. Принципы и методы планирования.

30. Система планов предприятия и порядок их реализации.

31. Этапы планирования

32. Структура текущего плана предприятия сферы услуг

33. Характеристика и показатели плана маркетинга.

34. Структура и порядок разработки плана маркетинга.

1. SWOT-анализ.
2. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий
3. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сер-виса
4. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия
5. Планирование производственной программы предприятия.
6. Производственные мощности предприятия
7. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, ра-бот и продукции
8. Планирование фонда рабочего времени.
9. Планирование численности персонала предприятия.
10. Планирование фонда заработной платы
11. Классификация издержек на выполнение услуг.
12. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость продукции, работ, услуг.
13. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции.
14. Смета затрат на производство
15. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции
16. Содержание и структура финансового планирования на предприятии сфе-ры сервиса.
17. Прибыль предприятия и ее распределение.
18. Показатели финансового плана предприятия.
19. Показатели финансового плана предприятия.
20. Задачи и функции бизнес-плана предприятия.

32

**Примерные темы курсовых работ**

1. Внутрифирменное планирование деятельности предприятия сервиса.
2. Анализ экономической значимости и тенденций развития сервисной дея-тельности в забайкальском крае.
3. Организация производственного процесса предприятия сервиса.
4. Организация процесса оказания услуг.
5. Анализ состояния рынка сервисных услуг (на примере конкретного реги-она).
6. Внешнеэкономическая деятельность предприятий сервиса (на конкрет-ном примере)
7. Планирование деятельности предприятия сервиса (на конкретном приме-

ре)

1. Повышение эффективности деятельности предприятия сервиса (на кон-кретном примере)
2. Совершенствование организационно-управленческой структуры пред-приятий сервиса (на конкретном примере).
3. Бизнес-планирование гостиницы.
4. Бизнес-планирование ресторана.
5. Бизнес-планирование салона мод.
6. Планирование технического развития швейного предприятия.
7. Планирование трудовых ресурсов и оплаты труда в ресторане.
8. Организация управления предприятием сервиса (на примере салона кра-соты).
9. Организация материально-технического обеспечения предприятия.
10. Организация сервисного обслуживания клиентов в гостинице.
11. Организация управления качеством услуг (на примере ресторана).
12. Организация производственных процессов выполнения услуг (на примере ателье).
13. Модель управления предприятием сферы сервиса (на примере центра мод).
14. Организация контроля качества услуг в гостинице

***Указания по выполнению курсовой работы***

Курсовая работа предназначена для углубления и расширения знаний по изучаемой дисциплине. Выполненная работа должна быть защищена сту-дентом. Студенты, не выполнившие курсовую работу, к сдаче экзамена не допускаются. Работа должена быть оформлена в печатном виде, удобна для проверки и хранения.

**Цель написания курсовой работы** –углубление и закрепление теоре-тических знаний и практических навыков в области организации и планиро-вания деятельности сервисных предприятий. Проект должен показать умение

* способности студента самостоятельно искать новую информацию, анали-зировать и обобщать собранный материал в рамках проводимого исследова-ния.

33

Курсовая работа выполняется студентом в сроки, предусмотренные учебным планом и графиком учебного процесса.

Типовая структура курсовой работы в общем виде включает: титуль-ный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, библиогра-фию, приложения.

Во *введении* (3-4 стр. печатного текста) обосновывается актуальность исследуемой темы в теоретическом и практическом плане, методология ис-следования, научный аппарат, значимость исследования.

* *основной части* (30-35стр.печатного текста)рассматривается со-держание темы на основе обобщения правовых и литературных источников, данных маркетинговых исследований, дается анализ современного состоя-ния исследуемого предмета. Выполняя курсовую работу необходимо проде-монстрировать умение правильно, коротко и четко излагать усвоенный мате-риал, выделяя основные положения, проводить исследования состояния сер-висного предприятия, рынка услуг и т.п, производить технико-экономические расчеты, анализировать и делать соответствующие выводы. Не следует включать материалы, не имеющие прямого отношения к рассмат-риваемой теме.

Между подразделами основной части работы необходимы смысловые связки, чтобы текст был логически выстроен и не содержал разрывов в изло-жении материала.

* *заключении* курсовой работы подводятся итоги исследования,фор-мулируются основные выводы. Объем заключения должен составлять 1-2 страницы.

*Библиографический список* должен включать не менее25источников(расположенных в алфавитном порядке). По тексту работы обязательны ссылки на источники информации согласно библиографии.

*Приложения* оформляются по необходимости и могут содержать схе-мы, таблицы, рисунки (например, бланки деклараций), данные статистики, не вошедшие в контрольную работу.

**Требования к оформлению курсовой работы.** *Объем*курсовой рабо-

ты – не менее 35 и не более 45 страниц печатного текста.

Курсовая работа оформляется на стандартных листах формата А4 (на одной стороне каждого листа). *Поля*: верхнее, нижнее - 2 см., левое - 3 см.,

правое - 1,5 см.; *шрифт* Times New Roman, *кегль* 14, *межстрочный интервал* полуторный, *выравнивание* по ширине, *расстояние между буквами* обычное, *абзацный отступ* -1,25см.

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

**Основная литература**

1. Виноградова Марина Викторовна, Панина Зинаида Ивановна Организа-ция и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. посо-

бие / М. : Дашков и К, 2010 .— 448с. (10)

34

1. Панина Зинаида Ивановна, Виноградова Марина Викторовна Организа-ция и планирование деятельности предприятия сферы сервиса: Практикум / З. И. Панина, М. В. Виноградова. — М.: Издательско-торговая корпорация

«Дашков и К°», 2010. — 244 с.

1. Рязанова Валентина Александровна, Люшина Элла Организация и плани-рование производства / под ред. М.Ф. Балакина .— М. : Академия, 2010 .— 272с. (1)

**Дополнительная литература**

1. Адамчук Александр Маркович. Экономика предприятия : учебник / Адамчук Александр Маркович. - Старый Оскол : ТНТ, 2010. - 456с. (15)
2. Анисимов, В. П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): учеб. пособие для студентов образоват. учреждений СПО, обуча-ющихся по специальности "Туризм" / В. П. Анисимов, А. В. Яцук. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2010. - 252 с. – ( 5)
3. Аристов, О. В. Управление качеством: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Менеджмент организации" / О. В. Аристов. - М. : ИНФРА-М, 2010. - 237 с. - (Высшее образование). (12)
4. Артемьева, Т. В. Фандрейзинг: привлечение средств на проекты и про-граммы в сфере культуры и образования: учеб. пособие / Т. В. Артемьева, Г. Л. Тульчинский ; Гос. ун-т высшая шк. экономики, Санкт-Петербург. филиал. - СПб.; М.; Краснодар: Лань: Планета Музыки, 2010. - 286 с. (10)
5. Афанасьева, Анастасия Валерьевна. Экономика предприятия: управле-ние затратами на производство и реализацию продукции : учеб. пособие / Афанасьева Анастасия Валерьевна, Малышев Евгений Анатольевич, Сокол-Номоконова Ольга Владимировна. - Чита : ЧитГУ, 2010. - 100с. : ил. (4)
6. Афонин, А. М. Управление проектами: учеб. пособие для студентов образоват. учреждений СПО / А. М. Афонин, Ю. Н. Царегородцев, С. А. Пет-

рова. - М.: Форум, 2010. - 180 с. (5)

1. Балаева, О. Н. Управление организациями сферы услуг: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки "Менедж-мент" / О. Н. Балаева, М. Д. Предводителева ; Гос. ун-т, Высш. шк. экономи-ки. - М.: Издат. дом Гос. ун-та Высш. шк. экономики, 2010. - 154 с. (12)
2. Балашов, Алексей Игоревич. Экономика фирмы : учеб. пособие / Бала-шов Алексей Игоревич. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2010. - 351с. (1)
3. Басовский, Леонид Ефимович. Управление качеством : учебник / Басов-ский Леонид Ефимович, Протасьев Виктор Борисович. - Москва : ИНФРА-М,

2010. - 212 с. – ( 1)

1. Безрутченко, Ю. В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и ту-ризме: учебное пособие / Ю. В. Безрутченко. - М. : Дашков и К, 2010. - 232

с.(14)

1. Бикташева, Д. Л. Менеджмент в туризме: учеб. пособие для студентов образоват. учреждений СПО, обучающихся по специальности "Туризм" / Д. Л. Бикташева, Л. П. Гиевая, Т. С. Жданова. - М. : Альфа-М, 2010. - 272 с. – ( 5)

35

1. Бозо, Наталья Владимировна. Региональная экономика : учеб. пособие / Бозо Наталья Владимировна. - Новосибирск: НГТУ, 2012. - 196 с( 1)
2. Борисов, Евгений Филиппович. Экономика : учебник для бакалавров / Борисов Евгений Филиппович, Петров Александр Арсеньевич, Березкина Та-тьяна Евгеньевна. - Москва : Проспект, 2013. - 272 с. (7)
3. Бунеева, Раиса Ильинична. Коммерческая деятельность: организация и управление : учебник / Бунеева Раиса Ильинична. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2012. - 350 с. : ил. - (Высшее образование). ( 1)
4. Бунеева, Раиса Ильинична. Коммерческая деятельность: организация и управление : учебник / Бунеева Раиса Ильинична. - Ростов-на-Дону : Феникс,

2012. - 350 с. : ( 1)

1. Васильев, Г. А. Поведение потребителей: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 061500 "Маркетинг" / Г. А. Васильев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2010. - 408 с.

(5)

1. Васильева, Светлана Владимировна. Региональная экономика : учеб. пособие / Васильева Светлана Владимировна. - Чита : ЗабГУ, 2012. - 217с. /

(45)

1. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность: учебник для студентов ву-зов, обучающихся по направлению 230000 "Специальности сервиса", и для студентов образоват. учреждений СПО, обучающихся по направлениям 100100 "Сервис", 071400 "Социально-культурная деятельность" / В. Г. Веле-динский. - М. : Кнорус, 2010. - 175 с. ( 11)
2. Веткин, В. А. Технология создания турпродукта: пакетные туры: учеб-но-метод. пособие / В. А. Веткин, Е. В. Винтайкина. - М. : Финансы и стати-стика : ИНФРА-М, 2010. - 238 с. ( 10)
3. Виноградова, Т. В. Технология продаж услуг туристской индустрии: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Туризм" / Т. В. Виноградова, Н. Д. Закорин, Р. Ю. Тубелис ; Балтийская акад. туризма и предпринимательства. - М. : Академия, 2010. - 238 с. (15)
4. Волков О. И. Экономика предприятия. — М.: ИНФРА-М, 2006.
5. Гапоненко, Александр Лукич.Теория управления : учеб. для бакалавров / Гапоненко Александр Лукич, Савельева Марина Владиславовна. - Москва : Юрайт, 2014. - 342 с. : ил. - (Бакалавр. Базовый курс). / ( 12)
6. Горемыкин В.А., Богомолов А.Ю. (Шифр: У 29 : Г 687) Бизнес - план: Методика разработки. 25 реальных образцов бизнес - плана /

М. : Ось-89, 2000 .— 576с. (1)

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (части первая, вторая, третья, четвертая). По состоянию на 15 июня 2011 года : комментарии к изменениям, принятым в 2009-2011гг. / Новосибирск : Сибирское университетское изда-

тельство, 2011 .— 476с. (1)

1. Грибов, Владимир Дмитриевич. Экономика предприятия сервиса : учеб. пособие / Грибов Владимир Дмитриевич, Леонов Анатолий Леонидо-

вич. - 2-е изд., стер. - М. : Кнорус, 2010. - 276с. / К.х. = 1, Н.аб. = 2, У.аб. = 7

36

1. Денежные доходы населения и структура их использования в Забайкаль-ском крае : экспресс-информ.
2. Дурович, А. П. Маркетинг в туризме: учеб. пособие для студентов ву-зов, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / А. П. Дурович. - М. : ИНФРА-М, 2010. - 314 с. - (Высшее образо-вание). ( 11)
3. Елисеева, Тамара Павловна. Экономика и анализ деятельности пред-приятий : учеб. пособие / Елисеева Тамара Павловна, Молев Михаил Дмит-риевич, Трегулова Наталья Геннадьевна. - Росто-на-Дону : Феникс, 2011. -
4. с. : ил. (1)
5. Закон Забайкальского края "О стратегических направлениях развития За-байкальского края на период до 2025 года и программе социально-экономического развития Забайкальского края на 2010-2014 годы". - Чита,

2010. - 499 с. – (1)

1. Иванова, Екатерина Викторовна. Предпринимательское право : учеб. для бакалавров / Иванова Екатерина Викторовна. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2014. - 269 с (10)
2. Ильенкова С. Д., Ильенкова Н. Д., Мхитарян В. С. и др. Управление ка-чеством: Учебник для вузов. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004.
3. Кара, А. Н. Экономика сферы обслуживания: учеб. пособие для студен-тов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Экономика и управление" / А. Н. Кара, Е. Е. Спиридонова, Н. А. Воронина ; под ред. Л. И. Ерохиной. - М.: Академия, 2010. - 319 с. (9)
4. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства: учеб. пособие для сту-дентов вузов / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. - М. : Форум : ИНФРА-М,

2010. - 511 с. (5)

1. Крутик, А. Б. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм" / А. Б. Крутик, М. В. Решетова. - 2-е изд., стереотип. - М. : Академия,

2010. - 216 с. (21)

1. Кузнецов, Юрий Викторович. Теория организации : учеб. для бакалавров / Кузнецов Юрий Викторович, Мелякова Евгения Валерьевна. - Москва :

Юрайт, 2013. - 365 с. (7)

1. Кусков, А. С. Туристский бизнес: словарь- справочник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - М. : Форум, 2010. - 383 с. (5)
2. Липсиц, Игорь Владимирович. Экономика : учебник / Липсиц Игорь Владимирович. - 3-е изд., стер. - Москва : Кнорус, 2013. - 312 с. (1)
3. Лойко, О. Т. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов ву-зов, обучающихся по специальностям и направлениям укрупненной группы направлений "Сфера обслуживания" / О. Т. Лойко. - 2-е изд., стереотип. - М. :

Академия, 2010. - 303 с. – (17)

1. Лысенко, Ю. Экономика предприятия торговли и общественного пита-

ния : учеб. пособие / Ю. Лысенко, М. Лысенко, Э. Таипова. - Санкт-

Петербург : Питер, 2013. - 416 с. : ил. (1)

37

1. Малахова, Н. Н. Инновации в туризме и сервисе: научное издание / Н. Н. Малахова, Д. С. Ушаков. - 2-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д. : Феникс :

МарТ, 2010. - 244 с. (10)

1. Малое предпринимательство: организация, управление, экономика: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Менеджмент организации" / под ред. В. Я. Горфинкеля. - М. : Вузовский учебник : ИН-

ФРА-М, 2010. - 347 с. (5)

1. Менеджмент : учебник / Песоцкая Елена Владимировна [и др.] ; под ред. А.Н. Петрова. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2012. - 645 с. – (1)
2. Налоговый кодекс Российской Федерации (по состоянию на 25 сентяб-ря 2012 г.) Ч. 1 и 2 / Москва : Проспект, 2012 (1)
3. Носова, Светлана Сергеевна. Основы экономики : учебник / Носова Светлана Сергеевна. - 7-е изд., перераб. - Москва : Кнорус, 2014. - 312 с. (2)
4. Маркин, Юрий Павлович. Экономический анализ : учеб. пособие / Маркин Юрий Павлович. - 4-е изд., стер. - Москва : Омега-Л, 2012. - 450 с. –

(1)

1. Оконкво, У. Брендинг в моде класса "люкс": мастерство создания и управления / У. Оконкво ; пер. с англ. С. С. Гуринович. - Минск: Гревцов Букс, 2010. - 407 с. (12)
2. Организация и планирование производства: учеб. пособие для студен-тов вузов, обучающихся по специальности "Экономика и управление на предприятии хим. промышленности в части инженер. подготовки" / под ред. А. Н. Ильченко ; ред. И. Д. Кузнецовой. - 3-е изд., стереотип. - М.: Академия,

2010. - 206 с. – (7)

1. Орлова Елена Роальдовна (Шифр: У 291 : О-664) Бизнес-план: методика составления и анализ типовых ошибок / Москва :

Омега-Л, 2007 .— 160с (6)

1. Основы управления организациями : учеб. пособие / Мельников Влади-мир Павлович [и др.]. - Старый Оскол : ТНТ, 2013. - 512 с. (5)
2. Павлов, П. В. Институт особых экономических зон в Российской Фе-дерации: финансово-правовые и организационно-экономические аспекты функционирования: научное издание / П. В. Павлов. - М. : Магистр : ИН-

ФРА-М, 2010. - 253 с (1)

1. Панченко, Елена Юрьевна. Экономика предприятия (организации) : учеб. пособие. Ч. II / Панченко Елена Юрьевна, Медведева Людмила Никола-евна. - Чита : ЗабГУ, 2013. - 122 с. (7)\*
2. Пищулов, В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и ту-

ризме: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности

"Социально-культурный сервис и туризм" / В. М. Пищулов. - М. : Академия,

2010. - 238 с. (19)

1. Помулева, Наталья Сергеевна. Финансовый анализ : учеб. пособие / По-мулева Наталья Сергеевна, Помулев Александр Александрович. - Чита :

ЗабГУ, 2013. - 161 с. (10)

1. Проблемы социокультурной модернизации регионов России / под ред.

Н.И. Лапина, Л.А. Беляева. - Москва : Academia, 2013. - 416 с. (1)

38

1. Ревенко, Николай Федорович. Экономика ремонта и обслуживания обо-рудования предприятий : учебник / Ревенко Николай Федорович, Семенов Валерий Васильевич, Схиртладзе Александр Георгиевич. - Старый Оскол :

ТНТ, 2013. - 456 с. (6)

1. Рофе, Александр Иосифович. Экономика труда : учебник / Рофе Алек-сандр Иосифович. - 2-е изд., стер. - Москва : Кнорус, 2014. - 392 с(1)
2. Рубаник, А. Н. Технологии въездного туризм / А. Н. Рубаник, Д. С. Ушаков. - 2-е изд., испр. - Ростов н/Д. : МарТ : Феникс, 2010. - 377 с. (10)
3. Рязанова, В. А. Организация и планирование производства: учеб. по-собие для студентов вузов, обучающихся по направлениям "Радиотехника" и "Проектирование и технология электронных средств" / В. А. Рязанова, Э. Ю. Люшина ; под ред. М. Ф. Балакина. - М.: Академия, 2010. - 271 с. – (8) Скобкин, С. С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С. С. Скобкин. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2010.

- 430 с. (10)

1. Советов, В. М. Основы функционирования систем сервиса: учеб. по-собие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100101 "Сервис" / В. М. Советов, В. М. Артюшенко. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2010. - 623 с.

(15)

1. Стоимость минимального набора продуктов питания в Забайкальском крае и отдельных субъектах РФ, входящих в Сибирский федеральный округ : экспресс-информ.
2. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: учеб. пособие для студентов, обучающихся по специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии сферы обслуживания" (туризм и гостиничное хозяйство) / Т. Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Форум : ИН-

ФРА-М, 2010. - 351 с. – (11)

1. Торговля и общественное питание : экспресс-информ. - Чита : Забайкал-крайстат

63. Индексы потребительских цен по субъектам РФ: экспресс-информ. - Чита :

Забайкалкрайстат

1. Трудовой кодекс Российской Федерации / Москва : Проспект, 2013 .—
2. с. (1)
3. Управление экономическими системами: стратегическое планирование развития региона : сб. ст. международ. науч.-практ. конф. 23 апреля 2014. -

Чита : ЗабГУ, 2014. - 134 с. (1)

1. Ушаков, Денис Сергеевич. Экономика туристкой отрасли : учеб. по-собие / Ушаков Денис Сергеевич. - Ростов н/Д. : МарТ, 2010 ; : Феникс. - 446

с. (1)

1. Федорова, Людмила Петровна. Экономика и управление на предприя-тии (торговля и общественное питание) : метод. рекомендации по выполне-нию выпускных квалификационных работ / Федорова Людмила Петровна, Шаркова Антонина Васильевна. - М. : Дашков и К, 2010. - 104с. (10)
2. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса: учеб. пособие для сту-дентов эконом. вузов и практических работников ресторан. бизнеса / В. Г.

39

Федцов ; Ин-т рус. предпринимательства; Центр работников сервиса и пред-принимателей ресторан. бизнеса. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2010. - 247 с. : (12)

1. Хау, Джефф.Краудсорсинг: Коллективный разум - будущее бизнеса = Crowdsourcing / Хау Джефф. - Москва : Альпина Паблишер, 2012. - 288 с. –

(1)

1. Черникова, Л. И. Страхование и риски в туризме: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям "Социально-культурный сервис и туризм", "Туризм" / Л. И. Черникова. - М. :

Академия, 2010. - 159 с. (17)

1. Чудновский, А. Д. Управление индустрией туризма России в совре-менных условиях: учеб. пособие для студентов вузов / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - М.: Кнорус, 2010. - 416 с. (7)
2. Экономика предприятия : учебник / под ред. В.М. Семенова. - 5-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2010. - 416 с. (10)
3. Экономика, организация и управление на предприятии : учеб. пособие / А. В. Тычинский [и др.] ; под ред. М.А. Боровской. - Ростов н/Д. : Феникс, 2010. - 475 с. - (Высшее образование). (10)
4. Экономическая теория : учебник / Носова Светлана Сергеевна. - 4-е изд., стер. - Москва : КНОРУС, 2013. - 792 с. (1)
5. Энциклопедия семейных торжеств : свадьба и свадебные годовщины. Дни рождения и юбилеи. Новый год и Рождество. Масленница и Пасха. - Москва :

Эксмо, 2013. - 464 с. (1)

**Собственные учебные пособия**

1.Мелихова М.И., Наумова Т.В. Основы предпринимательства: Учебно-методическое пособие для студентов по направлению 100100.62 Сервис, спе-циальности 100110.65 Домоведение. М.И. Мелихова, Т.В. Наумова ; Забай-кал. гос. ун-та. – Чита, 2013. – 130 с

1. Мелихова МИ и др. Учебно-методический комплекс по дисциплинам профессионального цикла (базовая (общепрофессиональная) часть. разрабо-тан в соответствии с ФГОС ВПО по направлению 100100.62 Сервис, специ-альность 100110.65 Домоведение / М.И. Мелихова, Т.В. Наумова, А.Ю. Устюжина, А.В. Шевкун; ЗабГУ.-Чита, 2013. - 309

**Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы\***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Название сайта |  |  | Электронный адрес | | | | | Виды 3анятий | |  |
| п/п |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. | Электронно-библиотечная | си- |  | www.knigafund.ru | | | | | Самостоятельная | |  |
|  | стема «КнигаФонд» |  |  |  |  |  |  |  | работа, выполнение | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | курсового | проекта, |  |
| 2. | Научная электронная библиоте- | |  | http://elibrary.ru/ | | | | |  |
|  | контрольной рабо- | |  |
|  | ка elibrary |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | ты, подготовка пре- | |  |
| 3. | Электронно-библиотечная | си- |  | http://www.iprbookshop.ru | | | | |  |
|  | зентаций, | рефера- |  |
|  | стема iprbooks |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | тов |  |  |
| 4. | Электронная библиотека | дис- |  | http://www.diss.rsl.ru/ | | | | |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

40

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | сертаций |  |  |  |  |  |  |
| 5. | Административно- | http://www.aup.ru | | | | |  |
|  | управленческий портал |  |  |  |  |  |  |
| 6. | Понятие и необходимость фи- | http://www.finansistio.ru | | | | |  |
|  | нансов |  |  |  |  |  |  |
| 7. | Энциклопедия маркетинга | http://www.marketing.spb.ru | | | | |  |
|  |  |  |  |  | |  |  |
| 8. | Планирование партнерства | http://www.plan.partnerstvo.r | | | | |  |
|  |  | u | | | | |  |
| 9. | Агенство инвестиционного син- | http://www.zinsin.ru | | | | |  |
|  | теза |  |  |  |  |  |  |

\*Указываются базы данных, информационно-справочные и поисковые системы необходимые для проведения конкретных видов занятий по дисци-плине.

Ведущий преподаватель М.И. Мелихова

Заведующий кафедрой М.И. Мелихова

41