МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

Уровень основной образовательной программы: **Бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**
Профиль: **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **2**
Семестр: **3**
Учебный план набора 2015 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	3 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	24	24	часов
2	Практические занятия	24	24	часов
3	Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа)	12	12	часов
4	Всего аудиторных занятий	60	60	часов
5	Из них в интерактивной форме	10	10	часов
6	Самостоятельная работа	84	84	часов
7	Всего (без экзамена)	144	144	часов
8	Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
9	Общая трудоемкость	180	180	часов
		5	5	З.Е

Экзамен: 3 семестр
Курсовое проектирование / Курсовая работа: 3 семестр

Согласована на портале № 821

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 31 от «20» 9 2016 г.

Томск 2016

Согласована на портале № 821

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, утвержденного 2015-10-20 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «___» _____ 20__, протокол №_____.

Разработчики:

Доцент каф. ТУ _____ Семиглазов В. А.

Заведующий обеспечивающей каф. ТУ _____ Газизов Т. Р.

Рабочая программа согласована с факультетом, профилирующей и выпускающей кафедрами направления подготовки (специальности).

Декан РТФ _____ Попова К. Ю.

Заведующий профилирующей каф. ТУ _____ Газизов Т. Р.

Заведующий выпускающей каф. ТУ _____ Газизов Т. Р.

Эксперты:

доцент кафедра ТУ _____ Булдаков А. Н.

доцент кафедра ТОР _____ Богомолов С. И.

Согласована на портале № 821

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

Способствовать подготовке менеджеров высокой квалификации для управления организацией в условиях рыночных отношений.

1.2. Задачи дисциплины

– ознакомление студентов с теоретическими основами организации и планирования деятельности предприятий;;

– обучение студентов практическим навыкам по выполнению расчетов различных технико-экономических и финансовых показателей деятельности предприятий;;

– развитие умений студентов по разработке подразделов текущих и бизнес-планов предприятий.;

– ;

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» (Б1. Дисциплины (модули)) Б1. Дисциплины (модули) профессионального цикла обязательных дисциплин.

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Маркетинг в сервисе.

Последующими дисциплинами являются: Бизнес-планирование предприятий сервиса, Инновационный менеджмент, Компьютерное моделирование управленческих решений, Основы предпринимательской деятельности.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ОК-2 способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;

– ПК-2 готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;

В результате изучения дисциплины студент должен:

– **знать** - методики расчета показателей оценки эффективности результатов деятельности предприятий сервиса; - структуру производственного процесса и особенности организации услуг; - экономические основы функционирования предприятий; - структуру сервисной деятельности и основные протекающие в нем процессы; - типы и методы организации производства; - формы и методы контроля качества услуг, продукции; - основы организации оплаты труда персонала; - понятие планирования производственно-хозяйственной деятельности и его основные элементы; - виды прогнозирования и особенности их реализации при изменении конъюнктуры рынка; - порядок организации деятельности предприятий сервиса с учетом конъюнктуры спроса и социальной политики государства; - методологические основы организации прогнозирования и планирования в сервисе.

– **уметь** - использовать полученные знания и навыки при разработке основных направлений деятельности предприятия и оценке эффективности результатов деятельности; - формировать производственные и экономические цели и задачи предприятия; - организовывать процессы производства, выполнения услуг и обслуживания клиентов; - планировать издержки предприятия и финансовые результаты деятельности предприятия - разрабатывать план предприятий сервиса, составлять план оказания услуг с учетом конъюнктуры спроса и социальной политики государства; - использовать методы прогнозирования и планирования производственно-хозяйственной деятельности в сервисе; - прогнозировать качественные изменения в работе предприятия за счет максимального использования его потенциала при разработке долгосрочных, среднесрочных и краткосрочных планов предприятия;

– **владеть** - методическим и методологическим аппаратом, позволяющим исследовать, анализировать и прогнозировать явления в сервисе; - навыками оценки эффективности результатов

Согласована на портале № 821

деятельности и контроля качества в сервисе; - основными категориями экономического аппарата для организации деятельности предприятия сервиса; - методологией планирования производственно-хозяйственной, финансовой и производственной деятельности предприятия сервиса; - навыками работы с различными видами документации; - методами организации гибкой производственной деятельности предприятия с учетом спроса потребителей. - навыками обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом социальных факторов.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

№	Виды учебной деятельности	3 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	24	24	часов
2	Практические занятия	24	24	часов
3	Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа)	12	12	часов
4	Всего аудиторных занятий	60	60	часов
5	Из них в интерактивной форме	10	10	часов
6	Самостоятельная работа	84	84	часов
7	Всего (без экзамена)	144	144	часов
8	Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
9	Общая трудоемкость	180	180	часов
		5	5	З.Е

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

№	Названия разделов дисциплины	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Курсовая работа	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
1	Организация основного производства на предприятиях сервиса	1	1	6	0	8	ОК-2
2	Организация контроля качества услуг и продукции	1	1	6	0	8	ОК-2
3	Организация обслуживания потребителей	2	2	6	0	10	ОК-2
4	Основы организации заработной платы на предприятиях сервиса	2	4	8	0	14	ОК-2
5	Основы внутрифирменного планирования	2	1	6	0	9	ПК-2
6	Планирование маркетинга	1	1	6	0	8	ПК-2

Согласована на портале № 821

7	Планирование издержек предприятия сервиса	2	0	3	0	5	ПК-2
8	Организация и управление процессом оказания услуг	2	2	6	0	10	ОК-2
9	Основы организации деятельности предприятия	2	2	6	0	10	ОК-2
10	Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса	2	1	6	0	9	ОК-2
11	Планирование инвестиционной деятельности предприятия	1	1	6	0	8	ПК-2
12	Планирование объема производства и реализации услуг	2	5	9	0	16	ПК-2
13	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	2	0	3	0	5	ПК-2
14	Финансовый план предприятия	2	3	7	0	12	ПК-2
	Итого	24	24	84	12	144	

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 - Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

№	Названия разделов	Содержание разделов дисциплины по лекциям	Трудоемкость (час.)	Формируемые компетенции
3 семестр				
1	Организация и управление процессом оказания услуг	1.1 Понятие и структура производственного процесса1.2 Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса1.3 Структура процесса оказания услуги1.4 Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени	2	ОК-2
2	Основы организации деятельности предприятия	2.1 Особенности организации деятельности предприятий сервиса2.2 Предприятие сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект2.3 Предприятие сервиса как производственная система2.4 Виды предприятий сервиса2.5 Структура предприятия2.6 Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия	2	ОК-2
3	Организация основного производства на предприятиях	3.1 Типы и методы организации выполнения услуг3.2 Основы	1	ОК-2

Согласована на портале № 821

	сервиса	организации труда на предприятиях сервиса3.3 Показатели оценки уровня организации основного производства		
4	Организация контроля качества услуг и продукции	4.1 Понятие и показатели качества услуг и продукции 4.2 Факторы, формирующие качество услуг и продукции 4.3 Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции	1	ОК-2
5	Организация обслуживания потребителей	5.1 Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сервиса 5.2 Основы организации обслуживания потребителя 5.3 Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя	2	ОК-2
6	Основы организации заработной платы на предприятиях сервиса	6.1 Принципы и способы регулирования оплаты труда6.2 Содержание тарифной системы6.3 Формы и системы оплаты труда6.4 Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате	2	ОК-2
7	Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса	7.1 Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры7.2 Организация ремонтного хозяйства7.3 Организация инструментального и энергетического хозяйства7.4 Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства7.5 Организация транспортного хозяйства	2	ОК-2
8	Основы внутрифирменного планирования	8.1 Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка8.2 Принципы и методы планирования8.3 Система планов предприятия и порядок их реализации8.4 Структура текущего плана предприятия сервиса	2	ПК-2
9	Планирование маркетинга	9.1 Характеристика и показатели плана маркетинга 9.2 Структура и порядок разработки плана маркетинга 9.3 Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий	1	ПК-2
10	Планирование инвестиционной деятельности предприятия	10.1 Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сервиса10.2 Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия	1	ПК-2

Согласована на портале № 821

11	Планирование объема производства и реализации услуг	11.1 Структура и порядок разработки плана реализации услуг11.2 Планирование производственной программы предприятия11.3 Производственная мощность предприятия11.4 Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции	2	ПК-2
12	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	12.1 Планирование фонда рабочего времени12.2 Планирование численности персонала предприятия12.3 Состав средств на оплату труда12.4 Планирование фонда заработной платы	2	ПК-2
13	Планирование издержек предприятия сервиса	13.1 Классификация издержек на выполнение услуг13.2 Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции, работ, услуг13.3 Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции13.4 Смета затрат на производство13.5 Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции	2	ПК-2
14	Финансовый план предприятия	14.1 Содержание и структура финансового планирования на предприятии сервиса14.2 Прибыль предприятия и ее распределение14.3 Показатели финансового плана предприятия	2	ПК-2
	Итого		24	

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представ-лены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 - Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

№	Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Предшествующие дисциплины															
1	Маркетинг в сервисе						+								
Последующие дисциплины															
1	Бизнес-планирование предприятий сервиса						+	+			+	+	+	+	+
2	Инновационный		+									+			

Согласована на портале № 821

	менеджмент														
3	Компьютерное моделирование управленческих решений							+				+	+	+	+
4	Основы предпринимательской деятельности	+								+					

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4

Таблица 5. 4 – Соответствие компетенций и видов занятий, формируемых при изучении дисциплины

Компетенции	Виды занятий			
	Лекции	Практические занятия	Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа)	Самостоятельная работа
ОК-2	+	+	+	+
ПК-2	+	+	+	+

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах приведены в таблице 6.1

Таблица 6.1 – Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах

Методы	Интерактивные практические занятия	Интерактивные лекции	Всего
Case-study (метод конкретных	3		3

Согласована на портале № 821

ситуаций)			
Деловые игры	2		2
Работа в команде		2	2
Решение ситуационных задач		3	3
Итого	5	5	10

7. Лабораторный практикум

Не предусмотрено РУП

8. Практические занятия

Содержание практических работ приведено в таблице 8.1.

Таблица 8. 1 – Содержание практических работ

№	Названия разделов	Содержание практических занятий	Трудоемкость (час.)	Формируемые компетенции
3 семестр				
1	Организация и управление процессом оказания услуг	Решение задач.Групповая аудиторная работа: Структура производственных процессов (процессов деятельности)	2	ОК-2
2	Основы организации деятельности предприятия	Решение задач.Конкретная ситуация: Характеристика различных видов предприятий	2	ОК-2
3	Организация основного производства на предприятиях сервиса	Решение задач.	1	ОК-2
4	Организация контроля качества услуг и продукции	Решение задач.	1	ОК-2
5	Организация обслуживания потребителей	Самостоятельная индивидуальная аудиторная работа: Виды услуг и формы обслуживания клиентов.	2	ОК-2
6	Основы организации заработной платы на предприятиях сервиса	Деловая игра “Как? Зачем? Почему?”Групповая аудиторная работа; Разработка нормативных документов, регулирующих оплату труда на предприятии.Решение задач.	4	ОК-2
7	Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса	Решение задач.	1	ОК-2
8	Основы внутрифирменного планирования	Решение задач.	1	ПК-2
9	Планирование маркетинга	Решение задач.	1	ПК-2
10	Планирование инвестиционной деятельности предприятия	Решение задач.	1	ПК-2
11	Планирование объема производства и реализации услуг	Решение задач.Конкретная ситуация: Структура ассортимента и номенклатура услуг.	5	ПК-2

Согласована на портале № 821

12	Финансовый план предприятия	Решение задач.Конкретная ситуация. Формирование и распределение прибыли	3	ПК-2
	Итого		24	

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 - Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

№	Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (час.)	Формируемые компетенции	Формы контроля
3 семестр					
1	Организация и управление процессом оказания услуг	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	3	ОК-2	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Экзамен
2	Основы организации деятельности предприятия	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	3	ОК-2	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Экзамен
3	Организация основного производства на предприятиях сервиса	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	3	ОК-2	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Экзамен
4	Организация контроля качества услуг и продукции	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	3	ОК-2	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Экзамен
5	Организация обслуживания потребителей	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	3	ОК-2	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Экзамен
6	Основы организации заработной платы на предприятиях сервиса	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	5	ОК-2	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Экзамен
7	Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	3	ОК-2	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Экзамен
8	Основы внутрифирменного планирования	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	3	ПК-2	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Экзамен
9	Планирование маркетинга	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	3	ПК-2	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Экзамен
10	Планирование инвестиционной деятельности предприятия	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	3	ПК-2	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Экзамен
11	Планирование объема	Подготовка к	5	ПК-2	Опрос на занятиях,

Согласована на портале № 821

	производства и реализации услуг	практическим занятиям, семинарам			Отчет по курсовой работе, Экзамен
12	Финансовый план предприятия	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ПК-2	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Экзамен
13	Планирование издержек предприятия сервиса	Проработка лекционного материала	3	ПК-2	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Экзамен
14	Финансовый план предприятия	Проработка лекционного материала	3	ПК-2	Опрос на занятиях, Экзамен
15	Организация и управление процессом оказания услуг	Проработка лекционного материала	3	ОК-2	Опрос на занятиях, Экзамен
16	Основы организации деятельности предприятия	Проработка лекционного материала	3	ОК-2	Опрос на занятиях, Экзамен
17	Организация основного производства на предприятиях сервиса	Проработка лекционного материала	3	ОК-2	Опрос на занятиях, Экзамен
18	Организация контроля качества услуг и продукции	Проработка лекционного материала	3	ОК-2	Опрос на занятиях, Экзамен
19	Организация обслуживания потребителей	Проработка лекционного материала	3	ОК-2	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Экзамен
20	Основы организации заработной платы на предприятиях сервиса	Проработка лекционного материала	3	ОК-2	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Экзамен
21	Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса	Проработка лекционного материала	3	ОК-2	Опрос на занятиях, Экзамен
22	Основы внутрифирменного планирования	Проработка лекционного материала	3	ПК-2	Опрос на занятиях, Экзамен
23	Планирование маркетинга	Проработка лекционного материала	3	ПК-2	Опрос на занятиях, Экзамен
24	Планирование инвестиционной деятельности предприятия	Проработка лекционного материала	3	ПК-2	Опрос на занятиях, Экзамен
25	Планирование объема производства и реализации услуг	Проработка лекционного материала	4	ПК-2	Опрос на занятиях, Экзамен
26	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	Проработка лекционного материала	3	ПК-2	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Экзамен

	Всего (без экзамена)	84		
27	Подготовка к экзамену	36		Экзамен
	Итого	120		

10. Курсовая работа

Содержание курсовой работы (проекта), трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 10.1.

Таблица 10. 1 – Содержание курсовой работы (проекта), трудоемкость и формируемые компетенции

№	Названия разделов	Содержание курсовой работы	Трудоемкость (час.)	Формируемые компетенции
3 семестр				
1		Изучение рынка и конкурентов. В этом разделе курсовой работы требуется оценить внешнее окружение, в котором функционирует предприятие.	2	ОК-2, ПК-2
2		Организация предприятия. В этом разделе необходимо выбрать организационно-правовую форму предприятия, подготовить учредительные документы – Устав, Учредительный договор	2	ОК-2, ПК-2
3		Организация основного производства. Раздел описывает характеристики основного и вспомогательного производственного процесса, потребность в оборудовании, инструментах и материальных ресурсах.	2	ОК-2, ПК-2
4		Организация труда на предприятии. В этом разделе приводится штатное расписание, форма организации труда и оплаты, премирования, определить явочные и списочные составы, рассчитать затраты на управление персоналом.	2	ОК-2, ПК-2
5		Разработка инфраструктуры предприятия. Организация ремонтной службы, энергетической службы, инструментального цеха, автотранспортного предприятия, складских помещений. Разработка карт технического обслуживания и ремонта оборудования.	2	ОК-2, ПК-2
6		Финансовый план – представляет собой заключительный раздел курсовой работы, основанный на данных, полученных в предыдущих разделах. Здесь необходимо спланировать доходы, капитальные и текущие затраты, произвести расчёт всех финансовых показателей деятельности	2	ОК-2, ПК-2

Согласована на портале № 821

		предприятия: выручки, прибыли, рентабельности, налогов, потребности в дополнительном финансировании и т.д. В конце раздела приводится анализ всего инвестиционного проекта, сроков его окупаемости.		
	Итого		12	

10.1 Темы курсовых работ

Примерная тематика курсовых работ (проектов):

– 1. Салон красоты (комплекс услуг). 2. Заготовка, переработка и реализация дикоросов. 3. Прием от населения, переработка и продажа дикоросов. 4. Логистический центр по приему от фермерских хозяйств сельхозпродукции и распределение ее по ритейлерским сетям (от 5 позиций). 5. Установка и сопровождение охранной сигнализации на объектах недвижимости. 6. Установка и обслуживание охранных сигнализаций на автотранспортных средствах (обычные, GSM, спутниковые). 7. Тюнинг легковых автомобилей (не менее 5 услуг). 8. Автосервисный центр по ремонту и техническому обслуживанию (не менее 3 услуг). 9. Мобильное кафе быстрого обслуживания. 10. Экскурсионное бюро (услуги шоп-гида, индивидуальные туры). 11. Проведение мастер-классов по направлениям (кулинария, рукоделие, домашний ремонт и т.п.) 12. Установка пластиковых окон/ усиленных дверей. 13. Ремонт бытовой техники. 14. Круглосуточная компьютерная помощь. 15. Устройство видеонаблюдения на дачных участках в зимний период. 16. Велопрокат с возможностью оставить велосипед в любом месте (http://www.1000ideas.ru/article/biznes/razvlecheniya/biznes-ideya-5807-veloprokat-s-vozmozhnostyu-ostavit-velosiped-v-lyubom-meste/) 17. Автоматизация ухода за домашними питомцами и растениями в период отсутствия хозяев. 18. 3D-скульптура вместо селфи и другие применения 3D принтера. (http://www.1000ideas.ru/article/biznes/moda-krasota-zdorove/biznes-ideya-5785-3d-skulptura-vmesto-selfi/) 19. Передвижные и стационарные точки доступа беспроводной сети Wi-Fi в местах проведения массовых мероприятий за городом (пляж, музыкальный фестиваль на природе, дачных поселках). 20. Съемка мероприятий и панорам на заказ с использованием квадрокоптеров. 21. Аутсорсинг сервиса (ведение бухгалтерии, мытье окон, ген. уборка и т.п.)

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Бальные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
3 семестр				
Опрос на занятиях	11	12	12	35
Отчет по курсовой работе	11	12	12	35
Экзамен				30
Нарастающим итогом	22	46	70	100

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11. 2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4

Согласована на портале № 821

От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11. 3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	B (очень хорошо)
	75 - 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное пособие / Семиглазов В.А. – Томск, Кафедра ТУ, ТУСУР, 2016г. – 164 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/6202, свободный.

12.2. Дополнительная литература

1. Семиглазов В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Учебно-методическое пособие. Справочник по расчетам. – Томск, Кафедра ТУ, ТУСУР, 2016г. – 35 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/6205, свободный.

12.3. Учебно-методическое пособие и программное обеспечение

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Учебно-методическое пособие по практическим занятиям и самостоятельной работе / Семиглазов В.А. Томск, Кафедра ТУ, ТУСУР, 2016г. – 48 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/6203, свободный.
2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Учебно-методическое пособие по курсовому проектированию / Семиглазов В.А. Томск, Кафедра ТУ, ТУСУР, 2016г. – 62 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/6204, свободный.

12.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Базы данных. Томскстат.
2. http://tmsk.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/tmsk/ru/statistics/db/

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Компьютерные классы ауд. 209, 210, 210а, 222 РК.

14. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств приведен в приложении 1.

15. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Без рекомендаций.

Согласована на портале № 821

Приложение 1

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

Уровень основной образовательной программы: **Бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**
Профиль: **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **2**
Семестр: **3**

Учебный план набора 2015 года

Разработчики:
- Доцент каф. ТУ Семиглазов В. А.

Экзамен: 3 семестр
Курсовое проектирование / Курсовая работа: 3 семестр

Томск 2016

Согласована на портале № 821

1. Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной (практикой) компетенций приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код	Формулировка компетенции	Этапы формирования компетенций
ОК-2	способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	Должен знать - методики расчета показателей оценки эффективности результатов деятельности предприятий сервиса; - структуру производственного процесса и особенности организации услуг; - экономические основы функционирования предприятий; - структуру сервисной деятельности и основные протекающие в нем процессы; - типы и методы организации производства; - формы и методы контроля качества услуг, продукции; - основы организации оплаты труда персонала; - понятие планирования производственно-хозяйственной деятельности и его основные элементы; - виды прогнозирования и особенности их реализации при изменении конъюнктуры рынка; - порядок организации деятельности предприятий сервиса с учетом конъюнктуры спроса и социальной политики государства; - методологические основы организации прогнозирования и планирования в сервисе. ; Должен уметь - использовать полученные знания и навыки при разработке основных направлений деятельности предприятия и оценке эффективности результатов деятельности; - формировать производственные и экономические цели и задачи предприятия; - организовывать процессы производства, выполнения услуг и обслуживания клиентов; - планировать издержки предприятия и финансовые результаты деятельности предприятия - разрабатывать план предприятий сервиса, составлять план оказания услуг с учетом конъюнктуры спроса и социальной политики государства; - использовать методы прогнозирования и
ПК-2	готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	

Согласована на портале № 821

		планирования производственно-хозяйственной деятельности в сервисе; - прогнозировать качественные изменения в работе предприятия за счет максимального использования его потенциала при разработке долгосрочных, среднесрочных и краткосрочных планов предприятия; ; Должен владеть - методическим и методологическим аппаратом, позволяющим исследовать, анализировать и прогнозировать явления в сервисе; - навыками оценки эффективности результатов деятельности и контроля качества в сервисе; - основными категориями экономического аппарата для организации деятельности предприятия сервиса; - методологией планирования производственно-хозяйственной, финансовой и производственной деятельности предприятия сервиса; - навыками работы с различными видами документации; - методами организации гибкой производственной деятельности предприятия с учетом спроса потребителей. - навыками обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом социальных факторов. ;

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций на всех этапах приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем	Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы
Хорошо (базовый уровень)	Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования	Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми общими знаниями	Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач	Работает при прямом наблюдении

Согласована на портале № 821

2 Реализация компетенций

2.1 Компетенция ОК-2

ОК-2: способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	- методики расчета показателей оценки эффективности результатов деятельности предприятий сервиса; - структуру производственного процесса и особенности организации услуг; - экономические основы функционирования предприятий; - структуру сервисной деятельности и основные протекающие в нем процессы; - типы и методы организации производства; - формы и методы контроля качества услуг, продукции; - основы организации оплаты труда персонала;	- использовать полученные знания и навыки при разработке основных направлений деятельности предприятия и оценке эффективности результатов деятельности; - формировать производственные и экономические цели и задачи предприятия; - организовывать процессы производства, выполнения услуг и обслуживания клиентов; - планировать издержки предприятия и финансовые результаты деятельности предприятия	- методическим и методологическим аппаратом, позволяющим исследовать, анализировать и прогнозировать явления в сервисе; - навыками оценки эффективности результатов деятельности и контроля качества в сервисе; - основными категориями экономического аппарата для организации деятельности предприятия сервиса;
Виды занятий	• Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка к экзамену; • Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа);	• Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка к экзамену; • Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа);	• Интерактивные практические занятия; • Самостоятельная работа; • Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа);
Используемые средства оценивания	• Опрос на занятиях; • Экзамен;	• Опрос на занятиях; • Экзамен;	• Экзамен; • Отчет по курсовой работе;

Согласована на портале № 821

	• Отчет по курсовой работе; • Экзамен; • Курсовое проектирование / Курсовая работа;	• Отчет по курсовой работе; • Экзамен; • Курсовое проектирование / Курсовая работа;	• Экзамен; • Курсовое проектирование / Курсовая работа;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 4.

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• - методики расчета показателей оценки эффективности результатов деятельности предприятий сервиса; - структуру производственного процесса и особенности организации услуг; - экономические основы функционирования предприятий; - структуру сервисной деятельности и основные протекающие в нем процессы; - типы и методы организации производства; - формы и методы контроля качества услуг, продукции; - основы организации оплаты труда персонала; ;	• - использовать полученные знания и навыки при разработке основных направлений деятельности предприятия и оценке эффективности результатов деятельности; - формировать производственные и экономические цели и задачи предприятия; - организовывать процессы производства, выполнения услуг и обслуживания клиентов; - планировать издержки предприятия и финансовые результаты деятельности предприятия ;	• - методическим и методологическим аппаратом, позволяющим исследовать, анализировать и прогнозировать явления в сервисе; - навыками оценки эффективности результатов деятельности и контроля качества в сервисе; - основными категориями экономического аппарата для организации деятельности предприятия сервиса; ;
Хорошо (базовый уровень)	• - методики расчета показателей оценки эффективности результатов деятельности предприятий сервиса; - структуру производственного процесса и особенности организации услуг; - экономические основы функционирования предприятий; - структуру сервисной деятельности и основные протекающие в нем процессы; - типы и методы организации	• - использовать полученные знания и навыки при разработке основных направлений деятельности предприятия и оценке эффективности результатов деятельности; - формировать производственные и экономические цели и задачи предприятия; - организовывать процессы производства, выполнения услуг и обслуживания клиентов; ;	• - методическим и методологическим аппаратом, позволяющим исследовать, анализировать и прогнозировать явления в сервисе; - навыками оценки эффективности результатов деятельности и контроля качества в сервисе; ;

Согласована на портале № 821

	производства; ;		
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• - методики расчета показателей оценки эффективности результатов деятельности предприятий сервиса; - структуру производственного процесса и особенности организации услуг; - экономические основы функционирования предприятий; ;	• - использовать полученные знания и навыки при разработке основных направлений деятельности предприятия и оценке эффективности результатов деятельности; - формировать производственные и экономические цели и задачи предприятия; ;	• - методическим и методологическим аппаратом, позволяющим исследовать, анализировать и прогнозировать явления в сервисе; ;

2.2 Компетенция ПК-2

ПК-2: готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	- понятие планирования производственно-хозяйственной деятельности и его основные элементы; - виды прогнозирования и особенности их реализации при изменении конъюнктуры рынка; - порядок организации деятельности предприятий сервиса с учетом конъюнктуры спроса и социальной политики государства; - методологические основы организации прогнозирования и планирования в сервисе.	- разрабатывать план предприятий сервиса, составлять план оказания услуг с учетом конъюнктуры спроса и социальной политики государства; - использовать методы прогнозирования и планирования производственно-хозяйственной деятельности в сервисе; - прогнозировать качественные изменения в работе предприятия за счет максимального использования его потенциала при разработке долгосрочных, среднесрочных и краткосрочных планов предприятия;	- методологией планирования производственно-хозяйственной, финансовой и производственной деятельности предприятия сервиса; - навыками работы с различными видами документации; - методами организации гибкой производственной деятельности предприятия с учетом спроса потребителей. - навыками обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом социальных факторов.
Виды занятий	• Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические	• Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические	• Интерактивные практические занятия; • Самостоятельная работа; • Контроль

Согласована на портале № 821

	занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка к экзамену; • Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа);	занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка к экзамену; • Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа);	самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа);
Используемые средства оценивания	• Опрос на занятиях; • Экзамен; • Отчет по курсовой работе; • Экзамен; • Курсовое проектирование / Курсовая работа;	• Опрос на занятиях; • Экзамен; • Отчет по курсовой работе; • Экзамен; • Курсовое проектирование / Курсовая работа;	• Экзамен; • Отчет по курсовой работе; • Экзамен; • Курсовое проектирование / Курсовая работа;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 6.

Таблица 6 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• - понятие планирования производственно-хозяйственной деятельности и его основные элементы; - виды прогнозирования и особенности их реализации при изменении конъюнктуры рынка; - порядок организации деятельности предприятий сервиса с учетом конъюнктуры спроса и социальной политики государства; - методологические основы организации прогнозирования и планирования в сервисе. ;	• - разрабатывать план предприятий сервиса, составлять план оказания услуг с учетом конъюнктуры спроса и социальной политики государства; - использовать методы прогнозирования и планирования производственно-хозяйственной деятельности в сервисе; - прогнозировать качественные изменения в работе предприятия за счет максимального использования его потенциала при разработке долгосрочных, среднесрочных и краткосрочных планов предприятия; ;	• - методологией планирования производственно-хозяйственной, финансовой и производственной деятельности предприятия сервиса; - навыками работы с различными видами документации; - методами организации гибкой производственной деятельности предприятия с учетом спроса потребителей. - навыками обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом социальных факторов. ;
Хорошо (базовый уровень)	• - понятие планирования производственно-	• - разрабатывать план предприятий сервиса, составлять план	• - методологией планирования производственно-

Согласована на портале № 821

	хозяйственной деятельности и его основные элементы; - виды прогнозирования и особенности их реализации при изменении конъюнктуры рынка; - порядок организации деятельности предприятий сервиса с учетом конъюнктуры спроса и социальной политики государства; ;	оказания услуг с учетом конъюнктуры спроса и социальной политики государства; - использовать методы прогнозирования и планирования производственно-хозяйственной деятельности в сервисе; ;	хозяйственной, финансовой и производственной деятельности предприятия сервиса; - навыками работы с различными видами документации; - методами организации гибкой производственной деятельности предприятия с учетом спроса потребителей. ;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• - понятие планирования производственно-хозяйственной деятельности и его основные элементы; - виды прогнозирования и особенности их реализации при изменении конъюнктуры рынка; ;	• - разрабатывать план предприятий сервиса, составлять план оказания услуг с учетом конъюнктуры спроса и социальной политики государства; ;	• - методологией планирования производственно-хозяйственной, финансовой и производственной деятельности предприятия сервиса; - навыками работы с различными видами документации; ;

3 Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, в следующем составе.

3.1 Темы опросов на занятиях

– 14.1 Содержание и структура финансового планирования на предприятии сервиса 14.2 Прибыль предприятия и ее распределение 14.3 Показатели финансового плана предприятия

– 13.1 Классификация издержек на выполнение услуг 13.2 Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции, работ, услуг 13.3 Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции 13.4 Смета затрат на производство 13.5 Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции

– 12.1 Планирование фонда рабочего времени 12.2 Планирование численности персонала предприятия 12.3 Состав средств на оплату труда 12.4 Планирование фонда заработной платы

– 11.1 Структура и порядок разработки плана реализации услуг 11.2 Планирование производственной программы предприятия 11.3 Производственная мощность предприятия 11.4 Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции

– 10.1 Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сервиса 10.2 Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия

– 9.1 Характеристика и показатели плана маркетинга 9.2 Структура и порядок разработки плана маркетинга 9.3 Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий

– 8.1 Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка 8.2 Принципы и методы планирования 8.3 Система планов предприятия и порядок их реализации 8.4 Структура текущего плана предприятия сервиса

– 7.1 Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры 7.2 Организация ремонтного хозяйства 7.3 Организация инструментального и энергетического хозяйства 7.4 Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства 7.5 Организация

Согласована на портале № 821

транспортного хозяйства

– 6.1 Принципы и способы регулирования оплаты труда 6.2 Содержание тарифной системы 6.3 Формы и системы оплаты труда 6.4 Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате

– 5.1 Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сервиса 5.2 Основы организации обслуживания потребителя 5.3 Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя

– 4.1 Понятие и показатели качества услуг и продукции 4.2 Факторы, формирующие качество услуг и продукции 4.3 Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции

– 3.1 Типы и методы организации выполнения услуг 3.2 Основы организации труда на предприятиях сервиса 3.3 Показатели оценки уровня организации основного производства

– 2.1 Особенности организации деятельности предприятий сервиса 2.2 Предприятие сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект 2.3 Предприятие сервиса как производственная система 2.4 Виды предприятий сервиса 2.5 Структура предприятия 2.6 Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия

– 1.1 Понятие и структура производственного процесса 1.2 Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса 1.3 Структура процесса оказания услуги 1.4 Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени

3.2 Экзаменационные вопросы

– Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг 1. Что такое производственный процесс? 2. Какова структура производственного процесса? 3. Что включают в себя понятия «технологический процесс», «вспомогательный процесс»? 4. Каковы принципы рациональной организации производственных процессов? 5. Какова структура процесса оказания услуг? 6. Что такое специализация производства? 7. Какие формы специализации используют предприятия сервиса? 8. Какие формы внутрипроизводственного кооперирования используются предприятиями сервиса? 9. По каким признакам можно классифицировать производственные бригады? 10. Что означает размещение производственного процесса во времени? 11. Что такое длительность производственного цикла? 12. Что такое время оказания услуг? 13. Какова структура длительности производственного цикла? 14. Какие факторы влияют на время оказания услуг? 15. Каковы пути сокращения длительности производственного цикла? 16. Каковы пути сокращения времени оказания услуг? Тема 2. Основы организации деятельности предприятия 1. Что такое предприятие? 2. Какими признаками характеризуется предприятие? 3. По каким признакам можно классифицировать типы предприятий? 4. Каковы виды юридических лиц в соответствии с Гражданским кодексом РФ? 5. Каковы основные особенности организации деятельности предприятий сервиса? 6. Какую подготовительную работу нужно провести при организации нового предприятия? 7. Какие учредительные документы разрабатываются на предприятии? 8. Порядок разработки устава предприятия. 9. Порядок регистрации предприятия сервиса. 10. Каковы составляющие модели предприятия как открытой производственной системы? 11. Что такое структура предприятия? 12. Что такое производственно-административная структура предприятия? 13. Что такое производственно-технологическая структура предприятия? 14. Какие факторы влияют на структуру предприятия? Тема 3. Организация основного производства на предприятиях сервиса 1. Каковы основные типы производства? 2. Какова характеристика основных методов организации производства? 3. В чем преимущества и недостатки массового производства? 4. Каковы положительные и негативные черты серийного производства? 5. В чем заключаются достоинства и недостатки единичного типа производства? 6. Какие признаки характеризуют поточный метод организации производства? 7. Что такое бригадно-операционный метод? 8. В чем суть индивидуального метода организации производства? 9. Какие функции выполняет организация труда? 10. Что такое разделение труда и какие его формы используются? 11. Какова роль организации и обслуживания рабочих мест в системе организации труда? 12. Какие виды норм и нормативов труда используются на предприятии? 13. Какие методы установления норм труда используются? 14. Какие показатели характеризуют уровень организации основного производства? Тема 4. Организация контроля качества услуг и продукции 1. Дай те

Согласована на портале № 821

определение понятий «качество продукции», «качество услуги». 2. Какие показатели характеризуют качество продукции, услуги? 3. На каких этапах производственного процесса формируется качество продукции? 4. Какие факторы влияют на качество продукции, услуг? 5. Какие требования предъявляются к организации контроля качества продукции, услуг? 6. Каковы принципы организации контроля качества продукции, услуг? 7. Какие формы и методы контроля качества продукции, услуг используются на предприятиях? 8. Каковы роль и место управления качеством в системе управления предприятием? 9. Что такое система управления качеством? 10. Какие показатели характеризуют социально-экономическую эффективность мероприятий по повышению качества продукции, услуг? Тема 5. Организация обслуживания потребителей 1. Какова роль организации обслуживания потребителей в системе оказания услуги? 2. Какие факторы влияют на организацию обслуживания потребителей? 3. Каковы требования, предъявляемые потребителем к услуге? 4. Каковы принципы рационального размещения предприятий сервиса? 5. Какими показателями можно охарактеризовать уровень организации обслуживания клиентов? 6. Как классифицируются виды выполняемых услуг? 7. Что характеризует отраслевая группа услуг? 8. Что понимается под формой обслуживания клиента? 9. Какие формы обслуживания используются на предприятиях сервиса? 10. По каким признакам классифицируются формы обслуживания населения? Тема 6. Основы организации заработной платы на предприятиях сервиса 1. В чем суть понятия «качество труда»? 2. Какие характеристики используются для оценки качества труда? 3. На каких принципах строится организация оплаты труда? 4. Какие методы регулирования заработной платы работников используются в условиях рыночных отношений? 5. На каких условиях осуществляется регулирование оплаты труда? 6. Что такое тарифная система и какова ее роль в организации заработной платы? 7. Какие элементы включает в себя тарифная система? 8. Что характеризует тарифно-квалификационный справочник? 9. Какие формы и системы оплаты труда используются в настоящее время? 10. Что такое бестарифный вариант оплаты труда? 11. В чем суть комиссионной оплаты труда? 12. Что такое смешанная форма оплаты труда? 13. Какие разновидности сдельной формы оплаты труда используются? 14. Как образуется коллективный заработок в производственной бригаде? 15. Какими могут быть объекты распределения коллективного заработка? 16. Какие методы распределения коллективного заработка используются? 17. Что характеризуют коэффициенты трудового участия, трудового вклада, деловой активности? 18. В чем особенности премирования как одной из форм стимулирования труда? 19. Какие элементы включаются в состав системы премирования? 20. Какие группы показателей премирования могут использоваться на предприятиях сервиса? 21. Какие виды надбавок используются на предприятиях сервиса? 22. В чем смысл системы «плавающих окладов» для оплаты труда руководителей и специалистов предприятий? Тема 7. Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса 1. Какие подразделения формируют производственную инфраструктуру предприятия? 2. Каковы задачи подразделений, составляющих производственную инфраструктуру предприятия? 3. Как организуется ремонт технологического оборудования? 4. Что представляет собой система ППР оборудования? 5. Какие исходные данные требуются для составления графика ППР оборудования? 6. Каковы задачи энергохозяйства на предприятии? 7. Как организуется управление энергохозяйством предприятия? 8. Каковы задачи транспортного хозяйства предприятия? 9. Какие виды транспортных средств использует предприятие? 10. Каково назначение и задачи внутрицехового транспорта? 11. Каковы основные задачи складского хозяйства? 12. Какие основные требования предъявляются к хранению различных видов материальных ресурсов? 13. Какова роль транспортного и складского хозяйства в производственной структуре предприятия? 14. Каковы задачи организации материально-технического снабжения на предприятиях? Тема 8. Основы внутрифирменного планирования 1. Понятие планирования деятельности в рыночных условиях. 2. Каковы цели и задачи планирования? 3. Как можно классифицировать показатели, характеризующие деятельность предприятия? 4. Принципы планирования деятельности предприятия. 5. Какие методы планирования используются на предприятии? 6. Какие виды планов должны разрабатываться на предприятии? 7. Как классифицируются планы предприятия по экономическому содержанию? 8. Как классифицируются планы предприятия по временному фактору? 9. Какие основные этапы включает планирование деятельности предприятия? 10. Какие основные виды работ проводятся при определении исходной позиции предприятия? 11. В чем суть

Согласована на портале № 821

этапа «Оценка сильных и слабых сторон предприятия»? 12. Какова структура текущего плана предприятия сферы услуг? Тема 9. Планирование маркетинга 1. Каковы цели и задачи плана маркетинга? 2. Какова структура и порядок разработки плана маркетинга? 3. Какова система показателей плана маркетинга? 4. Какие показатели можно использовать для анализа рынка товаров и услуг? 5. Какие показатели используются для анализа конкуренции на рынке товаров и услуг? 6. Охарактеризуйте базовые стратегии маркетинга. 7. Как разрабатывается оперативный план маркетинга? 8. Что такое бюджет маркетинга? 9. Какие существуют методы расчета бюджета маркетинга? 10. Какова роль плана маркетинга в текущем планировании? Тема 10. Планирование инвестиционной деятельности предприятия 1. Дайте определение понятия «инвестиции». 2. Какова структура инвестиционного цикла? 3. По каким принципам классифицируются инвестиции? 4. Какова структура инвестиционного плана предприятия? 5. Каков порядок разработки инвестиционного плана предприятия? 6. Какие показатели характеризуют эффективность мероприятий, связанных с использованием инвестиций? 7. Как рассчитать коэффициент эффективности инвестиций? 8. Как определить срок окупаемости инвестиций? 9. Что такое норматив дисконтирования? 10. Как рассчитать экономический эффект от внедрения инвестиций с учетом дисконтирования? Тема 11. Планирование объема производства и реализации услуг 1. Назовите исходные данные, которые потребуются для планирования численности персонала предприятия. 2. Какова структура баланса рабочего времени одного работника? 3. Как рассчитать планируемые неявки на работу? 4. Что такое «полезный фонд рабочего времени одного работника»? 5. Чем отличается персонал «промышленно-производственный» и «непромышленный»? 6. По каким категориям осуществляется планирование численности персонала предприятий сервиса? 7. Что понимают под списочным и явочным составом персонала? 8. Какие работники не включаются в списочный состав? 9. Какие существуют методы расчета численности основных рабочих? 10. Что понимается под нормой обслуживания, нормативами численности персонала? 11. Какие виды выплат включаются в состав фонда заработной платы персонала? 12. Какие виды фондов заработной платы рассчитываются для категорий рабочих? 13. Какие виды выплат включаются в состав часового фонда заработной платы? 14. Какие виды доплат входят в состав дневного фонда заработной платы? 15. Какие виды доплат входят в состав месячного фонда заработной платы? Тема 13. Планирование издержек предприятия сервиса 1. Каковы основные задачи, которые должны быть решены при планировании себестоимости работ, услуг, продукции? 2. По каким признакам можно классифицировать издержки на выполнение услуг? 3. Что понимается под явными, неявными и экономическими издержками предприятия? 4. Какие виды затрат в себестоимости относятся к переменным? 5. Какие виды затрат называются комплексными? 6. Как определить величину предельных издержек? 7. Какие виды калькуляций разрабатываются на предприятии? 8. Какова структура калькуляционных статей затрат для предприятий сервиса? 9. Какова структура сметы накладных расходов? 10. Как формируется смета затрат на производство? 11. По каким группам факторов рассчитывается снижение себестоимости услуг, работ, продукции? 12. Какие факторы характеризуют повышение технического уровня производства услуг и обслуживания населения? 13. Какие факторы характеризуют улучшение управления и организации производства и труда? 14. Как влияет на себестоимость изменение объема и структуры услуг, работ, продукции? Тема 14. Финансовый план предприятия 1. Какие показатели рассчитываются в финансовом плане предприятия? 2. Что такое прибыль предприятия? 3. Каков порядок образования прибыли? 4. Как распределяется прибыль предприятия? 5. Какова роль прибыли в деятельности предприятия? 6. Каковы направления использования чистой прибыли предприятия? 7. Какие виды доходов образуются из прибыли предприятия? 8. Что такое рентабельность, каков экономический смысл этого понятия? 9. Какие методы расчета рентабельности имеются в экономической практике? 10. Каковы пути увеличения прибыли и рентабельности предприятия? 11. Что такое «точка безубыточности»? 12. Как определить «точку безубыточности»?

3.3 Темы курсовых проектов (работ)

– 1. Салон красоты (комплекс услуг). 2. Заготовка, переработка и реализация дикоросов. 3. Прием от населения, переработка и продажа дикоросов. 4. Логистический центр по приему от фермерских хозяйств сельхозпродукции и распределение ее по ритейлерским сетям (от 5 позиций). 5. Установка и сопровождение охранной сигнализации на объектах недвижимости. 6. Установка и

Согласована на портале № 821

обслуживание охранных сигнализаций на автотранспортных средствах (обычные, GSM, спутниковые). 7. Тюнинг легковых автомобилей (не менее 5 услуг). 8. Автосервисный центр по ремонту и техническому обслуживанию (не менее 3 услуг). 9. Мобильное кафе быстрого обслуживания. 10. Экскурсионное бюро (услуги шоп-гида, индивидуальные туры). 11. Проведение мастер-классов по направлениям (кулинария, рукоделие, домашний ремонт и т.п.) 12. Установка пластиковых окон/ усиленных дверей. 13. Ремонт бытовой техники. 14. Круглосуточная компьютерная помощь. 15. Устройство видеонаблюдения на дачных участках в зимний период. 16. Велопрокат с возможностью оставить велосипед в любом месте (http://www.1000ideas.ru/article/biznes/razvlecheniya/biznes-ideya-5807-veloprokat-s-vozmozhnostyu-ostavit-velosiped-v-lyubom-meste/) 17. Автоматизация ухода за домашними питомцами и растениями в период отсутствия хозяев. 18. 3D-скульптура вместо селфи и другие применения 3D принтера. (http://www.1000ideas.ru/article/biznes/moda-krasota-zdorove/biznes-ideya-5785-3d-skulptura-vmesto-selfi/) 19. Передвижные и стационарные точки доступа беспроводной сети Wi-Fi в местах проведения массовых мероприятий за городом (пляж, музыкальный фестиваль на природе, дачных поселках). 20. Съемка мероприятий и панорам на заказ с использованием квадрокоптеров. 21. Аутсорсинг сервиса (ведение бухгалтерии, мытье окон, ген. уборка и т.п.)

4 Методические материалы

Для обеспечения процесса обучения и решения задач обучения используются следующие материалы:

– методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы фор-мирования компетенций, согласно п. 12 рабочей программы.

4.1. Основная литература

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное пособие / Семиглазов В.А. – Томск, Кафедра ТУ, ТУСУР, 2016г. – 164 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/6202, свободный.

4.2. Дополнительная литература

1. Семиглазов В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Учебно-методическое пособие. Справочник по расчетам. – Томск, Кафедра ТУ, ТУСУР, 2016г. – 35 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/6205, свободный.

4.3. Учебно-методическое пособие и программное обеспечение

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Учебно-методическое пособие по практическим занятиям и самостоятельной работе / Семиглазов В.А. Томск, Кафедра ТУ, ТУСУР, 2016г. – 48 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/6203, свободный.
2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Учебно-методическое пособие по курсовому проектированию / Семиглазов В.А. Томск, Кафедра ТУ, ТУСУР, 2016г. – 62 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/6204, свободный.

4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Базы данных. Томскстат.
2. http://tmsk.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/tmsk/ru/statistics/db/

Согласована на портале № 821