МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента образования

Документ подписан электронной подписью
Сертификат: 1c6cfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820
Владелец: Троян Павел Ефимович
Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль) / специализация: **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	Самостоятельная работа	84	84	часов
6	Всего (без экзамена)	144	144	часов
7	Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
8	Общая трудоемкость	180	180	часов
		5.0	5.0	З.Е.

Экзамен: 3 семестр
Курсовая работа (проект): 3 семестр

Томск 2018

Согласована на портале № 24061

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 52 от «18» 4 2018 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, утвержденного 20.10.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ТУ «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

Доцент каф. ТУ _____ В. А. Семиглазов

Заведующий обеспечивающей каф. ТУ _____ Т. Р. Газизов

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан РТФ _____ К. Ю. Попова

Заведующий выпускающей каф. ТУ _____ Т. Р. Газизов

Эксперты:

доцент кафедры ТОР _____ С. И. Богомолов

доцент кафедры ТУ _____ А. Н. Булдаков

Согласована на портале № 24061

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.Б.9) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: 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;

– ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

В результате изучения дисциплины обучающийся 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 деятельности и контроля качества в сервисе; - основными категориями экономического аппарата для организации деятельности предприятия сервиса; - методологией планирования произ-

Согласована на портале № 24061

водственно-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 5.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		3 семестр
Аудиторные занятия (всего)	60	60
Лекции	24	24
Практические занятия	24	24
Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа)	12	12
Самостоятельная работа (всего)	84	84
Проработка лекционного материала	43	43
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	41	41
Всего (без экзамена)	144	144
Подготовка и сдача экзамена	36	36
Общая трудоемкость, ч	180	180
Зачетные Единицы	5.0	5.0

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	Лек., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Курс. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
3 семестр						
1 Организация основного производства на предприятиях сервиса	1	1	6	12	8	ОК-2, ОПК-3
2 Организация контроля качества услуг и продукции	1	1	6		8	ОК-2, ОПК-3
3 Организация обслуживания потребителей	2	2	6		10	ОК-2, ОПК-3
4 Основы организации заработной платы на предприятиях сервиса	2	4	8		14	ОК-2, ОПК-3
5 Основы внутрифирменного планирования	2	1	6		9	ОК-2, ОПК-3
6 Планирование маркетинга	1	1	6		8	ОК-2, ОПК-3
7 Планирование издержек предприятия	2	0	3		5	ОК-2, ОПК-3

Согласована на портале № 24061

сервиса						
8 Организация и управление процессом оказания услуг	2	2	6		10	ОК-2, ОПК-3
9 Основы организации деятельности предприятия	2	2	6		10	ОК-2, ОПК-3
10 Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса	2	1	6		9	ОК-2, ОПК-3
11 Планирование инвестиционной деятельности предприятия	1	1	6		8	ОК-2, ОПК-3
12 Планирование объема производства и реализации услуг	2	5	9		16	ОК-2, ОПК-3
13 Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	2	0	3		5	ОК-2, ОПК-3
14 Финансовый план предприятия	2	3	7		12	ОК-2, ОПК-3
Итого за семестр	24	24	84	12	144	
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, ч	Формируемые компетенции
3 семестр			
1 Организация основного производства на предприятиях сервиса	3.1 Типы и методы организации выполнения услуг3.2 Основы организации труда на предприятиях сервиса3.3 Показатели оценки уровня организации основного производства	1	ОК-2, ОПК-3
	Итого	1	
2 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, ОПК-3
	Итого	1	
3 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, ОПК-3
	Итого	2	
4 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, ОПК-3

Согласована на портале № 24061

	Итого	2	
5 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	ОК-2, ОПК-3
	Итого	2	
6 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	ОК-2, ОПК-3
	Итого	1	
7 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	ОК-2, ОПК-3
	Итого	2	
8 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, ОПК-3
	Итого	2	
9 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, ОПК-3
	Итого	2	
10 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, ОПК-3
	Итого	2	
11 Планирование инвестиционной деятельности предприятия	10.1 Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сервиса10.2 Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия	1	ОК-2, ОПК-3
	Итого	1	
12 Планирование объема производства и	11.1 Структура и порядок разработки плана реализации услуг11.2 Планирование производственной	2	ОК-2, ОПК-3

Согласована на портале № 24061

реализации услуг	программы предприятия11.3 Производственная мощность предприятия11.4 Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции		
	Итого	2	
13 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	ОК-2, ОПК-3
	Итого	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	ОК-2, ОПК-3
	Итого	2	
Итого за семестр		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 представлены 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 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, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

	Виды занятий	Формы контроля

Согласована на портале № 24061

Компетенции	Лек.	Прак. зан.	КСР (КП/КР)	Сам. раб.	
ОК-2	+	+	+	+	Экзамен, Опрос на занятиях, Тест, Отчет по курсовой работе
ОПК-3	+	+	+	+	Экзамен, Опрос на занятиях, Тест, Отчет по курсовой работе

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
3 семестр			
1 Организация основного производства на предприятиях сервиса	Решение задач по организации основного производства	1	ОК-2, ОПК-3
	Итого	1	
2 Организация контроля качества услуг и продукции	Решение задач по организации контроля качества.	1	ОК-2, ОПК-3
	Итого	1	
3 Организация обслуживания потребителей	Самостоятельная индивидуальная аудиторная работа: Виды услуг и формы обслуживания клиентов.	2	ОК-2, ОПК-3
	Итого	2	
4 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, ОПК-3
	Итого	4	
5 Основы внутрифирменного планирования	Решение задач по внутрифирменному планированию.	1	ОК-2, ОПК-3
	Итого	1	
6 Планирование маркетинга	Решение задач по планированию маркетинга.	1	ОК-2, ОПК-3
	Итого	1	
8 Организация и	Решение задач.Групповая аудиторная работа:	2	ОК-2,

Согласована на портале № 24061

управление процессом оказания услуг	Структура производственных процессов (процессов деятельности)		ОПК-3
	Итого	2	
9 Основы организации деятельности предприятия	Решение задач.Конкретная ситуация: Характеристика различных видов предприятий	2	ОК-2, ОПК-3
	Итого	2	
10 Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса	Решение задач по организации инфраструктуры.	1	ОК-2, ОПК-3
	Итого	1	
11 Планирование инвестиционной деятельности предприятия	Решение задач по планированию инвестиций.	1	ОК-2, ОПК-3
	Итого	1	
12 Планирование объема производства и реализации услуг	Решение задач.Конкретная ситуация: Структура ассортимента и номенклатура услуг.	5	ОК-2, ОПК-3
	Итого	5	
14 Финансовый план предприятия	Решение задач.Конкретная ситуация. Формирование и распределение прибыли	3	ОК-2, ОПК-3
	Итого	3	
Итого за семестр		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, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
3 семестр				
1 Организация основного производства на предприятиях сервиса	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	3	ОК-2, ОПК-3	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	3		
	Итого	6		
2 Организация контроля качества услуг и продукции	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	3	ОК-2, ОПК-3	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	3		
	Итого	6		
3 Организация обслуживания	Подготовка к практическим занятиям, семина-	3	ОК-2, ОПК-3	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе,

Согласована на портале № 24061

потребителей	рам			Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	3		
	Итого	6		
4 Основы организации заработной платы на предприятиях сервиса	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	5	ОК-2, ОПК-3	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	3		
	Итого	8		
5 Основы внутрифирменного планирования	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	3	ОК-2, ОПК-3	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	3		
	Итого	6		
6 Планирование маркетинга	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	3	ОК-2, ОПК-3	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	3		
	Итого	6		
7 Планирование издержек предприятия сервиса	Проработка лекционного материала	3	ОК-2, ОПК-3	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Тест, Экзамен
	Итого	3		
8 Организация и управление процессом оказания услуг	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	3	ОК-2, ОПК-3	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	3		
	Итого	6		
9 Основы организации деятельности предприятия	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	3	ОК-2, ОПК-3	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	3		
	Итого	6		
10 Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	3	ОК-2, ОПК-3	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	3		
	Итого	6		
11 Планирование инвестиционной	Подготовка к практическим занятиям, семина-	3	ОК-2, ОПК-3	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе,

Согласована на портале № 24061

деятельности предприятия	рам			Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	3		
	Итого	6		
12 Планирование объема производства и реализации услуг	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	5	ОК-2, ОПК-3	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	9		
13 Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	Проработка лекционного материала	3	ОК-2, ОПК-3	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Тест, Экзамен
	Итого	3		
14 Финансовый план предприятия	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОК-2, ОПК-3	Опрос на занятиях, Отчет по курсовой работе, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	3		
	Итого	7		
Итого за семестр		84		
	Подготовка и сдача экзамена / зачета	36		Экзамен
Итого		120		

10. Курсовая работа (проект)

Трудоемкость аудиторных занятий и формируемые компетенции в рамках выполнения курсовой работы (проекта) представлены таблице 10.1.

Таблица 10.1 – Трудоемкость аудиторных занятий и формируемые компетенции в рамках выполнения курсовой работы (проекта)

Наименование аудиторных занятий	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
3 семестр		
Изучение рынка и конкурентов. В этом разделе курсовой работы требуется оценить внешнее окружение, в котором функционирует предприятие.	2	ОК-2, ОПК-3
Организация предприятия. В этом разделе необходимо выбрать организационно-правовую форму предприятия, подготовить учредительные документы – Устав, Учредительный договор	2	
Организация основного производства. Раздел описывает характеристики основного и вспомогательного производственного процесса, потребность в оборудовании, инструментах и материальных ресурсах.	2	
Организация труда на предприятии. В этом разделе приводится	2	

Согласована на портале № 24061

штатное расписание, форма организации труда и оплаты, премирования, определить явочные и списочные составы, рассчитать затраты на управление персоналом.		
Разработка инфраструктуры предприятия. Организация ремонтной службы, энергетической службы, инструментального цеха, автотранспортного предприятия, складских помещений. Разработка карт технического обслуживания и ремонта оборудования.	2	
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 предприятия: выручки, прибыли, рентабельности, налогов, потребности в дополнительном финансировании и т.д. В конце раздела приводится анализ всего инвестиционного проекта, сроков его окупаемости.	2	
Итого за семестр	12	

10.1. Темы курсовых работ (проектов)

Примерная тематика курсовых работ (проектов):

– 1. Организация и планирование деятельности салона красоты (комплекс услуг).

– 2. Организация и планирование деятельности предприятия по заготовке, переработке и реализации дикоросов.

– 3. Организация и планирование деятельности предприятия по приему от населения, переработке и продаже дикоросов.

– 4. Организация и планирование деятельности логистического центра по приему от фермерских хозяйств сельхозпродукции и распределение ее по ритейлерским сетям (от 5 позиций).

– 5. Организация и планирование деятельности предприятия по установке и сопровождению охранной сигнализации на объектах недвижимости.

– 6. Организация и планирование деятельности предприятия по установке и обслуживанию охранных сигнализаций на автотранспортных средствах (обычные, GSM, спутниковые).

– 7. Организация и планирование деятельности предприятия по тюнинга легковых автомобилей (не менее 5 услуг).

– 8. Организация и планирование деятельности автосервисного центра по ремонту и техническому обслуживанию (не менее 3 услуг).

– 9. Организация и планирование деятельности мобильного кафе быстрого обслуживания.

– 10. Организация и планирование деятельности экскурсионного бюро (услуги шоп-гида, индивидуальные туры).

– 11. Организация и планирование деятельности предприятия по проведению мастер-классов по направлениям (кулинария, рукоделие, домашний ремонт и т.п.)

– 12. Организация и планирование деятельности предприятия по установке пластиковых окон/ усиленных дверей.

– 13. Организация и планирование деятельности предприятия по ремонту бытовой техники.

– 14. Организация и планирование деятельности предприятия по оказанию круглосуточной компьютерной помощи.

– 15. Организация и планирование деятельности предприятия по устройству видеонаблюдения на дачных участках в зимний период.

– 16. Организация и планирование деятельности предприятия по велопрокату с возможностью оставить велосипед в любом месте

Согласована на портале № 24061

(http://www.1000ideas.ru/article/biznes/razvlecheniya/biznes-ideya-5807-veloprokat-s-vozmozhnostyu-ostavit-velosiped-v-lyubom-meste/)

– 17. Организация и планирование деятельности предприятия по автоматизации ухода за домашними питомцами и растениями в период отсутствия хозяев.

– 18. Организация и планирование деятельности предприятия по 3D-скульптингу вместо селфи и другие применения 3D принтера. (http://www.1000ideas.ru/article/biznes/moda-krasota-zdorove/biznes-ideya-5785-3d-skulptura-vmesto-selfi/)

– 19. Организация и планирование деятельности предприятия по предоставлению передвижных и стационарных точек доступа беспроводной сети Wi-Fi в местах проведения массовых мероприятий за городом (пляж, музыкальный фестиваль на природе, дачных поселках).

– 20. Организация и планирование деятельности предприятия по съемке мероприятий и панорам на заказ с использованием квадрокоптеров.

– 21. Организация и планирование деятельности аутсорсинга сервиса (ведение бухгалтерии, мытье окон, ген. уборка и т.п.)

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные 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
Итого максимум за период	22	24	24	70
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
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)

Согласована на портале № 24061

	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, дата обращения: 29.04.2018.

12.2. Дополнительная литература

1. Инновации и инвестиции: Учебное пособие / Семиглазов В. А. - 2016. 134 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6208, дата обращения: 29.04.2018.

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

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, дата обращения: 29.04.2018.
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, дата обращения: 29.04.2018.
3. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебно-методическое пособие. Справочник по расчетам для студентов направления 43.03.01 «Сервис» / Семиглазов В. А. - 2016. 35 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6205, дата обращения: 29.04.2018.

12.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

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

Согласована на портале № 24061

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение

13.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Учебная аудитория

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 206 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение не требуется.

13.1.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видео-

Согласована на портале № 24061

техникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

14.1.1. Тестовые задания

1) Укажите принципы планирования предприятия:
- Принцип единства.
- Принцип прозрачности
- Принцип толерантности
- Принцип неоднозначности

2) Укажите принципы планирования предприятия:
- Принцип непрерывности.
- Принцип прозрачности
- Принцип толерантности
- Принцип неоднозначности

3) Укажите принципы планирования предприятия:
- Принцип гибкости.
- Принцип прозрачности
- Принцип толерантности
- Принцип неоднозначности

4) Какое содержание соответствует принципу полноты планирования?

- предполагает учет при принятии плановых решений всех факторов, влияющих на реализуемость плана.
- сначала необходимо направлять ресурсы на повышение конкурентоспособности услуги (работы), имеющей наибольший удельный вес
- окончательный выбор варианта плановых показателей должен осуществляться только после проведения экономического обоснования альтернативных вариантов
- означает, что план должен быть сформулирован так, чтобы не допускать разночтений

5) Назовите основные типы производства:
- Массовое производство.
- Интерактивное производство
- Международное производство
- Заказное производство

6) Назовите основные типы производства:
- Серийное производство.
- Интерактивное производство
- Международное производство
- Заказное производство

Согласована на портале № 24061

7) Назовите основные типы производства:
- Единичное производство.
- Интерактивное производство
- Международное производство
- Заказное производство

8) Назовите методы планирования на предприятии:
- Балансовый метод.
- Прогнозный метод
- Экспоненциальный метод
- Метод наименьших квадратов
- Метод от противного

9) Назовите методы планирования на предприятии:
- Нормативный метод.
- Прогнозный метод
- Экспоненциальный метод
- Метод наименьших квадратов
- Метод от противного

10) Назовите методы планирования на предприятии:
- Расчетно-аналитический метод.
- Прогнозный метод
- Экспоненциальный метод
- Метод наименьших квадратов
- Метод от противного

11) Укажите методы производства:
- Поточно-операционный метод
- Кооперативный метод
- Бригадно-поточный метод
- Поточно-серийный метод

12) Укажите методы производства:
- Бригадно-операционный метод
- Кооперативный метод
- Бригадно-поточный метод
- Поточно-серийный метод

13) Укажите методы производства:
- Индивидуальный метод
- Кооперативный метод
- Бригадно-поточный метод
- Поточно-серийный метод

14) Какие бывают показатели производственной программы?
- Натуральные
- Условно-стоимостные
- Условно-трудовые

15) Какие бывают показатели производственной программы?
- Условно-натуральные
- Условно-стоимостные
- Условно-трудовые

Согласована на портале № 24061

16) Какие бывают показатели производственной программы?
- Стоимостные
- Условно-стоимостные
- Условно-трудовые

17) Какие бывают показатели производственной программы?
- Трудовые
- Условно-стоимостные
- Условно-трудовые

18) Укажите признаки классификации предприятий, характерных именно для предприятий сервиса:
- форма собственности,
- наличие прав юридического лица,
- вид юридического лица,
- уровень специализации,
- время действия;
- мощность предприятия,
- форма организации,
- тип производства,

19) Укажите признаки классификации предприятий, характерных именно для предприятий сервиса:
- форма собственности,
- наличие прав юридического лица,
- вид юридического лица,
- уровень специализации,
- метод обслуживания потребителей;
- мощность предприятия,
- форма организации,
- тип производства,

20) Укажите признаки классификации предприятий, характерных именно для предприятий сервиса:
- форма собственности,
- наличие прав юридического лица,
- вид юридического лица,
- уровень специализации,
- качество предоставляемых услуг.
- мощность предприятия,
- форма организации,
- тип производства,

14.1.2. 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?

Согласована на портале № 24061

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 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

Согласована на портале № 24061

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

Согласована на портале № 24061

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 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

Согласована на портале № 24061

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»?

14.1.3. Темы опросов на занятиях

Финансовое планирование предприятия.
Планирование инвестиций.
Организация процесса оказания услуг.
Организация заработной платы.
Организация контроля качества.
Организация основного производства.
Показатели оценки уровня инвестиционной деятельности предприятия.
Показатели оценки уровня оказания услуг.
Показатели оценки уровня издержек на предприятии.

Согласована на портале № 24061

Показатели оценки уровня маркетинга на предприятии.
Показатели оценки уровня заработной платы.
Показатели оценки уровня качества.
Организация обслуживания потребителей.
Организация инфраструктуры предприятия.
Основы внутрифирменного планирования.
Планирование маркетинга.
Планирование объема производства.
Показатели оценки потребности в персонале.
Организация деятельности предприятия.
Показатели оценки уровня финансового планирования на предприятии.
Показатели оценки уровня организации деятельности предприятия.
Показатели оценки уровня организации основного производства
Показатели оценки уровня обслуживания клиентов.
Показатели оценки уровня организации инфраструктуры.
Показатели оценки качества внутрифирменного планирования.
Показатели оценки уровня реализации услуг.

14.1.4. Темы курсовых проектов (работ)

1. Организация и планирование деятельности Салона красоты (комплекс услуг).
2. Организация и планирование деятельности предприятия по заготовке, переработке и реализации дикоросов.
3. Организация и планирование деятельности предприятия по приему от населения, переработке и продаже дикоросов.
4. Организация и планирование деятельности логистического центра по приему от фермерских хозяйств сельхозпродукции и распределение ее по ритейлерским сетям (от 5 позиций).
5. Организация и планирование деятельности предприятия по установке и сопровождению охранной сигнализации на объектах недвижимости.
6. Организация и планирование деятельности предприятия по установке и обслуживанию охранных сигнализаций на автотранспортных средствах (обычные, GSM, спутниковые).
7. Организация и планирование деятельности предприятия по тюнингу легковых автомобилей (не менее 5 услуг).
8. Организация и планирование деятельности автосервисного центра по ремонту и техническому обслуживанию (не менее 3 услуг).
9. Организация и планирование деятельности мобильного кафе быстрого обслуживания.
10. Организация и планирование деятельности экскурсионного бюро (услуги шоп-гида, индивидуальные туры).
11. Организация и планирование деятельности предприятия по проведению мастер-классов по направлениям (кулинария, рукоделие, домашний ремонт и т.п.)
12. Организация и планирование деятельности предприятия по установке пластиковых окон/ усиленных дверей.
13. Организация и планирование деятельности предприятия по ремонту бытовой техники.
14. Организация и планирование деятельности предприятия по оказанию круглосуточной компьютерной помощи.
15. Организация и планирование деятельности предприятия по устройству видеонаблюдения на дачных участках в зимний период.
16. Организация и планирование деятельности предприятия по велопрокату 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. Организация и планирование деятельности предприятия по автоматизированному уходу за домашними питомцами и растениями в период отсутствия хозяев.
18. Организация и планирование деятельности предприятия по 3D-скульптинга вместо селфи и другие применения 3D принтера. (http://www.1000ideas.ru/article/biznes/moda-krasota-zdorove/biznes-ideya-5785-3d-skulptura-vmesto-selfi/)
19. Организация и планирование деятельности предприятия по передвижных и стационар-

Согласована на портале № 24061

ных точек доступа беспроводной сети Wi-Fi в местах проведения массовых мероприятий за городом (пляж, музыкальный фестиваль на природе, дачных поселках).

20. Организация и планирование деятельности предприятия по съемке мероприятий и панорам на заказ с использованием квадрокоптеров.

21. Организация и планирование деятельности аутсорсинга (ведение бухгалтерии, мытье окон, ген. уборка и т.п.)

14.1.5. Темы самостоятельных работ

- Показатели оценки уровня маркетинга на предприятии.
- Показатели оценки уровня заработной платы.
- Показатели оценки уровня качества.
- Показатели оценки уровня оказания услуг.
- Показатели оценки уровня инвестиционной деятельности предприятия.
- Показатели оценки уровня финансового планирования на предприятии.
- Показатели оценки уровня организации деятельности предприятия.
- Показатели оценки уровня организации основного производства
- Показатели оценки уровня обслуживания клиентов.
- Показатели оценки уровня организации инфраструктуры.
- Показатели оценки качества внутрифирменного планирования.
- Показатели оценки уровня реализации услуг.
- Показатели оценки потребности в персонале.
- Организация деятельности предприятия.
- Организация инфраструктуры предприятия.
- Планирование инвестиций.
- Организация процесса оказания услуг.
- Организация заработной платы.
- Организация контроля качества.
- Организация основного производства.
- Показатели оценки уровня издержек на предприятии.
- Организация обслуживания потребителей.
- Финансовое планирование предприятия.
- Основы внутрифирменного планирования.
- Планирование маркетинга.
- Планирование объема производства.

14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.

Таблица 14 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами

Согласована на портале № 24061

С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами исходя из состояния обучающегося на момент проверки

14.3. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 24061