МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Шуйский филиал ИвГУ

Кафедра технологии, экономики и сервиса

ОДОБРЕНО:

Руководитель ОП

_____ О.Н. Рябова
(подпись)

«22» июня 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТОРГОВОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Уровень высшего образования:	бакалавриат
Квалификация выпускника:	бакалавр
Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)образовательной программы:	Сервис в торговле

Шуя

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Организация и планирование деятельности торгового предприятия» являютсяформирование компетенций кадров нового поколения в сфере принятия решений в области организации и планирования деятельности предприятий сервиса, а также осуществление практической подготовки обучающихся посредством выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы.

2. Место дисциплиныв структуре ОП

Дисциплина «Организация и планирование деятельности торгового предприятия» является обязательной для изучения; относится к формируемой участниками образовательных отношений части блока дисциплин Б1.

Успешное освоение данной дисциплины будет способствовать готовности обучающихся к освоению дисциплин:Менеджмент на торговом предприятии, Маркетинг торговых предприятий региона, Безопасность обслуживания потребителя, Система комплексной безопасности, Сервисная логистика в торговле, Правовое обеспечение деятельности предприятий сервиса, Основы предпринимательской деятельности, Бизнес-процессы торговых предприятий, Материально-техническая база и оформление предприятий сервиса в торговле, Теория и практика продаж, Проектирование процесса предоставления услуг, Организация сервисных услуг в торговле, Реклама в торговле, Электронная торговля, Электронные платежные системы и их использование в торговле; прохождению производственных практик –организационно-управленческой практики, сервисной практики, преддипломной практики; подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена, выполнению и защите выпускной квалификационной работы.

Студент, приступающий к изучению данной дисциплины, должен:

Знать:

- исторические аспекты развития сервиса, виды социально-культурной деятельности; содержание ключевых понятий сервисной деятельности
- психологические методы и совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя
- теорию организации обслуживания; методику проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса.

Уметь:

- выделять социальное значение контакта в сервисной деятельности, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений
- осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности;
- применять теоретические знания при решении практических задач;
- анализировать и оценивать уровень производственно-технологической деятельности объектов сервисной деятельности.

Владеть:

- методами предоставления сервисных услуг с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей;
- навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами и технологиями разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации услуг;
- экспертно-диагностическими методами и технологиями для анализа предприятий сферы сервиса;

- системой маркетинга, особенностями продвижения услуг; структурой малого и среднего предпринимательства, распределения доходов.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

3.1. Компетенции, формированию которых способствует данная дисциплина

При реализации дисциплины формируются следующие компетенции в соответствии с ФГОС ВОпо данному направлению подготовки:

а) универсальные компетенции (УК) и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, исходя из действующих правовых норм. УК-2.2. Определяет ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели. УК-2.3. Оценивает вероятные риски и ограничения в решении поставленных задач. УК-2.4. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач.

б) общепрофессиональные компетенции (ОПК) и индикаторы их достижения:

–

в) профессиональные компетенции (ПК) и индикаторы их достижения:

Код и наименование профессиональной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основания включения в перечень планируемых результатов освоения ОП и установления индикаторов достижения ПК
Тип задач или задача профессиональной деятельности - технологический		
ПК-2 Способен к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителей	ПК- 2.1. Использует теоретические знания и практические приемы современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг ПК-2.2. Разрабатывает процесс предоставления услуги сервиса ПК-2.3. Совершенствует технологии обслуживания потребителей	Анализ отечественного и зарубежного опыта 40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса 33.008 Руководитель предприятия питания 07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией 07.005 Специалист административно-хозяйственной деятельности

Тип задач или задача профессиональной деятельности - сервисный		
ПК- 3. Способен к осуществлению и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-3.1. Применяет клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности ПК- 3.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений ПК- 3.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений.	Анализ отечественного и зарубежного опыта 40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса 33.008 Руководитель предприятия питания 07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией 07.005 Специалист административно-хозяйственной деятельности

3.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с формируемыми компетенциями

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

– нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере проектной деятельности (УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

– особенности проектного мышления (УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

– основные этапы проектирования, их последовательность и взаимосвязь (УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

– разновидности рисков и ограничений в проектной деятельности (УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3, 4).

– теорию современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-2(индикаторы – 1, 2, 3);

– ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса (ПК-2 (индикаторы – 1, 2, 3);

– специфику клиетоориентированных технологий в сервисной деятельности (ПК-3 (индикаторы – 1, 2, 3).

Уметь:

– выделять в поставленной цели основные смысловые и структурные компоненты (УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

– формулировать задачи на основе этапов получения промежуточных результатов (УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

– определять совокупность необходимых ресурсов для реализации каждой задачи (УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

– оценивать уровень и качество каждого ресурса, обеспечивающего выполнение определенной задачи (УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

– выявлять возможности преодоления рисков и ограничений с учетом имеющихся ресурсов и резервов (УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

– проектировать процесс решения каждой задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3, 4).

– анализировать и оценивать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг (ПК-2(индикаторы – 1, 2, 3);

– разрабатывать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг,

соответствующих требованиямпотребителей (ПК-2(индикаторы – 1, 2, 3)

– разрабатывать систему клиентских отношений и совершенствования системы клиентских отношений(ПК-3(индикаторы – 1, 2, 3).

Владеть:

– приемами декомпозиции цели, используя вариативные трактовки задач, конкретизирующих различные пути достижения поставленной цели (УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

– способами определения резервов, использование которых может компенсировать недостаток имеющихся ресурсов (УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

– способами решения конкретных задач проекта на уровне заявленного качества и за установленное время (УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

– навыками публичного представления результатов решения конкретной задачи проекта (УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

– навыками выбора и использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей(ПК-2(индикаторы – 1, 2, 3 (индикаторы – 1, 2, 3);

– навыками систематизации информации о современных сервисных технологиях в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-2 (индикаторы – 1, 2, 3);

– навыками разработки и совершенствования системы клиентских отношений (ПК-3 (индикаторы – 1, 2, 3).

4. Объём и содержание дисциплины

Очная форма обучения
Объём дисциплины составляет 6 зачётных единиц (162 час.)
Контактная работа 79,83 час.
Самостоятельная работа 82,17 час.
Практическая подготовка 113 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	4 сем.		5 сем.	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	12	30	13,5	27
Практические занятия	12		40,5	
Групповые консультации перед экзаменом	-	-	1,5	-
Экзамен	-	-	0,33	25,17
Всего	24	30	55,83	52,17

Заочная форма обучения
Объём дисциплины составляет 6 зачётных единиц (162 час.)
Контактная работа 18,33 час.
Самостоятельная работа 143,67 час.
Практическая подготовка 123 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	3 курс		4 курс	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	3	21	6	116,25
Практические занятия	3		6	
Экзамен	-	-	0,33	6,42
Всего	6	21	12,33	122,67

4.1. Содержание дисциплины по разделам (темам), соотнесенное с видами и объемом учебных занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		
1.	Раздел 1. Организация деятельности предприятия Организация и управление процессом оказания услуг	4	1,5	-	1,5 ПП	4	Подготовка конспектов по теме
2.	Основы организации деятельности предприятия	4	1,5	-	1,5 ПП	4 ПП	Выполнение практических заданий по теме
3.	Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	4	1,5	-	1,5 ПП	4 ПП	Подготовка конспектов по теме
4.	Организация контроля качества услуг и продукции	4	1,5	-	1,5 ПП	4 ПП	Выполнение практических заданий по теме
5.	Организация обслуживания потребителей	4	1,5 ПП	-	1,5 ПП	4 ПП	Решение практических заданий по теме
6.	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса	4	1,5 ПП	-	1,5 ПП	4 ПП	Решение практических заданий по теме.
7.	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса	4	3 ПП	-	3 ПП	6	КСР – контрольная работа
Всего за 4 семестр			12		12	30	
8.	Раздел 2. Планирование деятельности предприятия Основы внутрифирменного планирования	5	1,5	-	3 ПП	4 ПП	Выполнение практических заданий по теме

9.	Планирование маркетинга	5	1,5 ПП	-	3 ПП	3 ПП	Решение практических заданий по теме, Тестирование
10.	Планирование инвестиционной деятельности предприятия	5	1,5 ПП	-	4,5 ПП	4 ПП	Выполнение практических заданий по теме
11.	Планирование объема производства и реализации услуг	5	1,5 ПП	-	6 ПП	3 ПП	Выполнение практических заданий по теме
12.	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	5	1,5 ПП	-	6 ПП	4 ПП	Выполнение практических заданий по теме
13.	Планирование издержек предприятия сферы сервиса	5	1,5 ПП	-	6 ПП	3	Выполнение практических заданий по теме
14.	Финансовый план предприятия	5	1,5	-	6 ПП	3	Выполнение практических заданий по теме
15.	Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг	5	3	-	6 ПП	3	Выполнение практических заданий по теме
	Всего за 5 семестр		13,5	-	40,5	27	Экзамен
	ИТОГО		25,5	-	52,5	57	

Заочная форма обучения

№ п/п	**Раздел (тема) дисциплины**	**Курс**	**Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)**				**Формы текущего контроля успеваемости** **Формы промежуточной аттестации**
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		
16.	Раздел 1. Организация деятельности предприятия Организация и управление процессом оказания услуг	3	-	-	-	4,5	Подготовка конспектов по теме
17.	Основы организации деятельности предприятия	3	0,5 ПП	-	0,5 ПП	3 ПП	Выполнение практических заданий по теме
18.	Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	3	0,5 ПП	-	0,5 ПП	3 ПП	Подготовка конспектов по теме
19.	Организация контроля качества услуг и продукции	3	0,5 ПП	-	0,5 ПП	3 ПП	Выполнение практических заданий по теме
20.	Организация обслуживания потребителей	3	0,5	-	0,5 ПП	3 ПП	Решение практических заданий по теме
21.	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса	3	0,5	-	0,5 ПП	1,5 ПП	Решение практических

							заданий по теме.
22.	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса	3	0,5	-	0,5 ПП	3	КСР – контрольная работа
Всего за 3 курс			3	-	3	21	
23.	Раздел 2. Планирование деятельности предприятия Основы внутрифирменного планирования	4	0,75	-	0,75 ПП	10	Выполнение практических заданий по теме
24.	Планирование маркетинга	4	0,75	-	0,75 ПП	6 ПП	Решение практических заданий по теме, Тестирование
25.	Планирование инвестиционной деятельности предприятия	4	0,75	-	0,75 ПП	18 ПП	Выполнение практических заданий по теме
26.	Планирование объема производства и реализации услуг	4	0,75	-	0,75 ПП	18 ПП	Выполнение практических заданий по теме
27.	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	4	0,75 ПП	-	0,75 ПП	18 ПП	Выполнение практических заданий по теме
28.	Планирование издержек предприятия сферы сервиса	4	0,75 ПП	-	0,75 ПП	18 ПП	Выполнение практических заданий по теме
29.	Финансовый план предприятия	4	0,75 ПП	-	0,75 ПП	10,25	Выполнение практических заданий по теме
30.	Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг	4	0,75 ПП	-	0,75 ПП	18 ПП	Выполнение практических заданий по теме
Всего за 4 курс			6	-	6	143,25	Экзамен
ИТОГО			9	-	9	164,25	

4.2. Развернутое описание содержания учебного материала по разделам (темам)

Раздел 1. Организация деятельности предприятия

Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг. Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Структура процесса оказания услуг. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.

Тема2. Основы организации деятельности предприятия.Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Предприятие сферы сервиса как производственная система. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятия. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.

Тема 3. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса.Типы и методы организации выполнения услуг. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. Показатели оценки уровня организации основного производства.

Тема 4. Организация контроля качества услуг и продукции. Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.

Тема 5. Организация обслуживания потребителей.Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.

Тема6. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.Принципы и способы регулирования оплаты труда. Содержание тарифной системы Формы и системы оплаты труда. Премирование, доплаты и надбавки к заработной плате.

Тема7. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. Организация ремонтного хозяйства. Организация инструментального и энергетического хозяйства. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства. Организация транспортного хозяйства.

Раздел 2. Планирование деятельности предприятия

Тема 8. Основы внутрифирменногопланирования. Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка. Принципы и методы планирования. Система планов предприятия и порядок их реализации. Структура текущего плана предприятия сферы услуг.

Тема9. Планирование маркетинга. Характеристика и показатели плана маркетинга. Структура и порядок разработки плана маркетинга. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий.

Тема10. Планирование инвестиционной деятельности предприятия. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия.

Тема11. Планирование объема производства и реализации услуг. Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Планирование производственной программы предприятия. Производственная мощность предприятия. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции.

Тема12. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда. Планирование фонда рабочего времени. Планирование численности персонала предприятия. Состав средств на оплату труда. Планирование фонда заработной платы.

Тема13. Планирование издержек предприятия сферы сервиса. Классификация издержек на выполнение услуг. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость продукции, работ, услуг. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции. Смета затрат на производство. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции.

Тема14. Финансовый план предприятия.Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса. Прибыль предприятия и ее распределение. Показатели финансового плана предприятия.

Тема15. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг.Задачи и функции бизнес-плана предприятия. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сферы услуг.

5. Образовательные технологии, в том числе перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе изучения дисциплины предусматривается использование следующих образовательных технологий, методов обучения и инновационных форм учебных занятий:

1. Информационно-развивающие технологии с использованием использование мультимедийного оборудования при проведении занятий.

2. Развивающие проблемно-ориентированные технологии: работа в команде, междисциплинарное обучение, обучение на основе опыта и другие.

3. Личностно ориентированные технологии обучения: консультации; «индивидуальное обучение»; опережающая самостоятельная работа; изучение студентами нового материала до его изложения преподавателем на лекции и других аудиторных занятиях; подготовка к докладам на студенческих конференциях.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: мультимедиа технологии; интерактивная доска, технологии смешанного обучения; интерактивные информационные технологии, облачные технологии, поисковые системы.

В процессе изучения дисциплины используются электронный каталог библиотечно-информационного центра, электронные ресурсы электронных библиотечных систем «Университетская книга» (Режим доступа: www.biblioclub.ru), Электронная библиотечная система Шуйского филиала ИвГУ (www.rucont.ru).

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа нацелена на изучение исследований и источников по теоретическим материалам дисциплины, подготовку к семинарским занятиям, конспектирование учебного материала, научных статей, написание рефератов, выполнение индивидуальных заданий, проработку лекционного материала, выполнение контрольной работы, подготовку к промежуточному контролю.

Практические занятия строятся в форме обсуждения теоретического материала по плану и вопросам, а также материалов, изученных студентами самостоятельно. Задача семинарских занятий – отработать теоретические знания на практике, поэтому программа занятий нацелена на отработку и формирование профессиональных навыков, которые студенты могут применять на практике.

Виды самостоятельной работы студентов:

1) Подготовка и защита реферата по предложенной теме.
2) Доклады и сообщения по тематике семинаров.
3) Составление планов-конспектов по тематике семинаров.
4) Выполнение практических заданий.
5) Выполнение контрольной работы

Полностью весь методический материал по обеспечению самостоятельной работы студентов приводится в Приложении 1 к РП. Доступ к методическим материалам осуществляется через сайт Шуйского филиала ИвГУ, в том числе через ЭБС Шуйского филиала ИвГУ на платформе «Руконт».

7. Характеристика оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Очная форма обучения

Для текущего контроля успеваемости используются подготовка к практическим заданиям, выполнение контрольной работы, подготовка и защита реферата по предложенной теме.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Организация и планирование деятельности торгового предприятия» является экзамен. На экзамене по дисциплине «Организация и планирование деятельности торгового предприятия» контролируемые знания, умения и владения, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, проверяются следующими видами оценочных

средств: тест, собеседование, творческое задание. Максимальное количество баллов, которое возможно получить на зачете – 30 баллов.

Тестирование проводится на экзамене, на выполнение проверочной работы по тест-билету отводится 60 минут. Тест-билет состоит из 30 заданий.

Критерии оценки. Каждое правильно выполненное задание оценивается 0,5 баллом, максимальное количество баллов – 15.

Если по отдельной теме студент набирает количество баллов ниже зачетного, то тема считается неосвоенной и баллы в рейтинг не прибавляются.

Собеседование проводится устной форме при помощи экзаменационных билетов. Экзаменационный билет состоит из двух вопросов. Ответы на вопросы оцениваются 10 баллами. При ответе на вопрос студенту необходимо переложить теоретические знания на практический конкретный пример, показать уровень сформированности компетенций.

Критерии оценки устного ответа в форме собеседования (10 баллов, за каждый вопрос максимально 5 баллов):

1) полнота ответа:
   - дан полный, развёрнутый ответ на поставленный вопрос (1 балл);
   - дан неполный ответ на поставленный вопрос (0,5 балла);
   - в случае отсутствия ответа на поставленный вопрос (0 баллов).

2) изложение теоретического материала:
   - показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, студент свободно оперирует понятиями, терминами, персоналиями и др. (1,5 балла);
   - показана совокупность знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, допущены неточности в определении понятий, персоналий, терминов и др. (1 балл);
   - допущены несущественные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий, в ответе не присутствуют доказательные выводы (0,5 балла);
   - допущены существенные ошибки в теоретическом материале, фактах, понятиях, персоналиях (0 баллов);

3) умение переложить теоретические знания на практический опыт:
   - показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт с формулированием конкретных выводов и предложений, показанасформированность компетенции (1,5 балла);
   - показано умение выделять существенные и несущественные моменты материала, аргументация своей позиции с опорой на факты, показана сформированность компетенций (1 балл);
   - раскрытие проблемы на теоретическом уровне, слабо показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, аргументация своей позиции без опоры на факты, сформированность компетенций показана слабо (0,5 балла);
   - раскрытие проблемы на теоретическом уровне, не показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, не представлены в ответе конкретные выводы и предложения, сформированность компетенций не показана (0 баллов).

4) структура ответа, грамотность речи:
   - в ответе прослеживается чёткая структура, выстроенная в логической последовательности, ответ изложен литературным грамотным языком (1 балл);

- логика и последовательность изложения имеют некоторые нарушения, речь неграмотная (0,5 баллов);
- логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, речь неграмотная (0 баллов).

Творческое задание выдается обучающимся за неделю до экзамена. Задание проверяется и оценивается на экзамене. Творческая работа оценивается 5 баллами.

Критерии оценки творческого задания.

1) задание выполнено полностью: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, дан полный и правильный ответ; четко, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения, анализирует, преобразовывает и использует их для решения практических задач; грамотно осуществляет сбор, обработку данных, проводит оценку собранной информации; аргументировано проводит анализ, интерпретацию данных в процессе решения прикладных задач в профессиональной области; аргументировано и обосновано использует необходимые методы предоставления сервисных услуг с учетом национальных, региональных, этнических демографических и природно-климатических особенностей (5 баллов);

2) задание выполнено полностью, но с неточностями: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, найден и использован верный алгоритм выполнения задания, ответ дан с незначительными неточностями, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения; грамотно осуществляет сбор, анализ, обработку информации; грамотно анализирует и интерпретирует данные в процессе решения прикладных задач в профессиональной области; использует необходимые методы предоставления сервисных услуг с учетом национальных, региональных, этнических демографических и природно-климатических особенностей (3балла);

3)задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, использует методы предоставления сервисных услуг с учетом различных факторов и особенностей (2 балла);

4) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, частично использует методы предоставления сервисных услуг (1 балл);

5) задание не выполнено или выполнено частично: не грамотное использование специальных терминов, понятий, не найден и не использован верный алгоритм решения задачи (или использован не неправильный алгоритм решения), дан не правильный ответ или ответ не дан (0 баллов).

Оценка результатов освоения дисциплины при рейтинговой системе оценивания формируется по 100-балльной шкале из результатов текущего контроля успеваемости и результатов, полученных на экзамене.

Оценка на экзамене выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Организация и планирование деятельности торгового предприятия»при рейтинговой системе оценивания

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня

отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
85-100 баллов	71-84 балла	61-70 баллов	60 и менее баллов

Заочная форма обучения

Для текущего контроля успеваемости используются подготовка к практическим заданиям, выполнение контрольной работы, подготовка и защита реферата по предложенной теме.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Организация и планирование деятельности торгового предприятия» является экзамен. На экзамене по дисциплине «Организация и планирование деятельности торгового предприятия» контролируемые знания, умения и владения, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, проверяются следующими видами оценочных средств: тест, собеседование, творческое задание. Максимальное количество баллов, которое возможно получить на зачете – 30 баллов.

Тестирование проводится на экзамене, на выполнение проверочной работы по тест-билету отводится 60 минут. Тест-билет состоит из 30 заданий.

Критерии оценки. Каждое правильно выполненное задание оценивается 0,5 баллом, максимальное количество баллов – 15.

Если по отдельной теме студент набирает количество баллов ниже зачетного, то тема считается неосвоенной.

Собеседование проводится устной форме при помощи экзаменационных билетов. Экзаменационный билет состоит из двух вопросов. Ответы на вопросы оцениваются 10 баллами. При ответе на вопрос студенту необходимо переложить теоретические знания на практический конкретный пример, показать уровень сформированности компетенций.

Критерии оценки устного ответа в форме собеседования (10 баллов, за каждый вопрос максимально 5 баллов):

1) полнота ответа:
- дан полный, развёрнутый ответ на поставленный вопрос (1 балл);
- дан неполный ответ на поставленный вопрос (0,5 балла);
- в случае отсутствия ответа на поставленный вопрос (0 баллов).

2) изложение теоретического материала:
- показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, студент свободно оперирует понятиями, терминами, персоналиями и др. (1,5 балла);
- показана совокупность знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, допущены неточности в определении понятий, персоналий, терминов и др. (1 балл);
- допущены несущественные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий, в ответе не присутствуют доказательные выводы (0,5 балла);
- допущены существенные ошибки в теоретическом материале, фактах, понятиях, персоналиях (0 баллов);

3) умение переложить теоретические знания на практический опыт:
- показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт с формулированием конкретных выводов и предложений, показанасформированность компетенции (1,5 балла);
- показано умение выделять существенные и несущественные моменты материала, аргументация своей позиции с опорой на факты, показана сформированность компетенций (1 балл);

- раскрытие проблемы на теоретическом уровне, слабо показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, аргументация своей позиции без опоры на факты, сформированность компетенций показана слабо (0,5 балла);
- раскрытие проблемы на теоретическом уровне, не показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, не представлены в ответе конкретные выводы и предложения, сформированность компетенций не показана (0 баллов).

4) структура ответа, грамотность речи:

- в ответе прослеживается чёткая структура, выстроенная в логической последовательности, ответ изложен литературным грамотным языком (1 балл);
- логика и последовательность изложения имеют некоторые нарушения, речь неграмотная (0,5 баллов);
- логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, речь неграмотная (0 баллов).

Творческое задание выдается обучающимся за неделю до экзамена. Задание проверяется и оценивается на экзамене. Творческая работа оценивается 5 баллами.

Критерии оценки творческого задания.

1) задание выполнено полностью: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, дан полный и правильный ответ; четко, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения, анализирует, преобразовывает и использует их для решения практических задач; грамотно осуществляет сбор, обработку данных, проводит оценку собранной информации; аргументировано проводит анализ, интерпретацию данных в процессе решения прикладных задач в профессиональной области; аргументировано и обосновано использует необходимые методы предоставления сервисных услуг с учетом национальных, региональных, этнических демографических и природно-климатических особенностей (5 баллов);

2) задание выполнено полностью, но с неточностями: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, найден и использован верный алгоритм выполнения задания, ответ дан с незначительными неточностями, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения; грамотно осуществляет сбор, анализ, обработку информации; грамотно анализирует и интерпретирует данные в процессе решения прикладных задач в профессиональной области; использует необходимые методы предоставления сервисных услуг с учетом национальных, региональных, этнических демографических и природно-климатических особенностей (3балла);

3)задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, использует методы предоставления сервисных услуг с учетом различных факторов и особенностей (2 балла);

4) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, частично использует методы предоставления сервисных услуг (1 балл);

5) задание не выполнено или выполнено частично: не грамотное использование специальных терминов, понятий, не найден и не использован верный алгоритм решения задачи (или использован не неправильный алгоритм решения), дан не правильный ответ или ответ не дан (0 баллов).

Оценка на экзамене выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Организация и планирование деятельности торгового предприятия»

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
26-30 баллов	21-25 баллов	17-20 баллов	менее 17 баллов

Типовые варианты оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине представлены в приложении 2 «Фонд оценочных средств».

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Учебная и учебно-методическая литература:

– основная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2008. - 464 с.
2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т. Н. Костюченко, Н. Ю. Ермакова, Ю. В. Орел [и др.] ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Секвойя, 2017. – 138 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037. – Библиогр.: с. 119-120. – Текст : электронный.
3. Семиглазов, В. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / В. А. Семиглазов ; Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР). – Томск : ТУСУР, 2016. – 164 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480954. – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

– дополнительная литература:

1. Бабич, В. О. Организация финансового планирования деятельности компании / В. О. Бабич. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 55 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=96732. – ISBN 978-5-905815-94-2. – Текст : электронный.
2. Басовский, Л. Е. Прогнозирование и планирование в условиях рынка : учебное пособие / Л. Е. Басовский. - Москва : ИНФРА-М, 2007. - 262 с.
3. Ерохина, Л. И. Прогнозирование и планирование в сфере сервиса : учебное пособие / Л. И. Ерохина, Е. В. Башмачникова. - Москва : КНОРУС, 2004. - 224 с.
4. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : учебник для студентов высших учебных заведений / под ред. В. А. Алексунина. - 6-е изд. - Москва : Дашков и К, 2009. - 716 с.
5. Миронов, М. Г. Управление качеством : учебное пособие / М. Г. Миронов. - Москва: Проспект, 2007. - 288 с.
6. Назаркина, В. А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие / В. А. Назаркина, Л. Н. Стребкова ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2015. – 104 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438415. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-2796-5. – Текст : электронный.

7. Панина, З. И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса : практикум : [16+] / З. И. Панина, М. В. Виноградова. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 244 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495811. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-01984-5. – Текст : электронный.
8. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ.ред. Ж. А. Романович. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 284 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155. – Библиогр.: с. 275-277. – ISBN 978-5-394-01274-7. – Текст : электронный.

Интернет-ресурсы:

Медиапортал NEW RETAIL. интернет-журнал о розничной и онлайн торговле [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://new-retail.ru/

Министерство торговли и промышленности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://minpromtorg.gov.ru/

Портал Retail.ru. Ритейлеру и поставщику [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.retail.ru/

Фонд содействия развитию технологий и инфраструктуры Интернета // Режим доступа: www.Jotus.com.ru.

Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;

Коллекция Шуйского филиала ИвГУ на национальном цифровом ресурсе «Руконт».

Программное обеспечение:

В процессе изучения дисциплины используются офисные пакеты MicrosoftOffice, OpenOffice, программа для просмотра и чтения файлов PDFAdobeAcrobatReaderDC, программа для воспроизведения флэш-анимации в браузерах AdobeFlashPlayer, вэб-обозреватели GoogleChrome, Opera, Антивирус Касперского, 1С университет.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории.

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

3. Помещение для самостоятельной работы, оснащенное специализированной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

4. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения (очная форма обучения).

5. Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

6. Учебно-наглядные пособия для занятий лекционного типа, обеспечивающие тематические иллюстрации: электронные презентации, раздаточные карточки.

Автор рабочей программы дисциплины:

О.Н. Рябова, заведующий кафедрой технологии, экономики и сервиса, кандидат педагогических наук, доцент.

Программа рассмотрена на заседании кафедры технологии, экономики и сервиса «11» февраля 2020 г., протокол № 7.

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 11 от «14» июня 2021 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 7 от «21» февраля 2022 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 10 от «22» июня2023 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Приложение 1

Методические указания для обучающихсяпо освоению дисциплины

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Практическое занятие 1
Организация и управление процессом оказания услуг.

Вопросы для обсуждений:

1. Понятие и структура производственного процесса.
2. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.
3. Структура процесса оказания услуг.
4. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.

Задания по теме:

1. Какова структура производственного процесса?
2. Что включают в себя понятия «технологический процесс», «вспомогательный процесс»?
3. Какие формы специализации используют предприятия сферы сервиса?
4. Какие формы внутрипроизводственного кооперирования используются предприятиями сферы сервиса?
5. По каким признакам можно классифицировать производственные бригады?
6. Что такое время оказания услуг?

Литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2008. - 464 с.
2. Анализ хозяйственной деятельности предприятия : учебное пособие / Л. Л. Ермолович [и др.] ; под ред. Л. Л. Ермолович. - Минск :Интерпрессервис :Экоперспектива, 2001. - 576 с.

Практическое занятие 2
Основы организации деятельности предприятия.

Вопросы для обсуждений:

1. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
2. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.
3. Предприятие сферы сервиса как производственная система.
4. Виды предприятий сферы сервиса.
5. Структура предприятия.
6. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.

Задания по теме:

1. Какими признаками характеризуется предприятие?
2. Каковы основные особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса?
3. Перечислите порядок разработки устава предприятия.
4. Каковы составляющие модели предприятия как открытой производственной системы?
5. Что такое производственно-технологическая структура предприятия?
6. Какие факторы влияют на структуру предприятия?
7. В каких случаях происходит ликвидация предприятия?

Литература:

1. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т.А. Казакевич. - СПб : ИЦ "Интермедия", 2014. - 186 с. - ISBN 978-5-

4383-0039-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225942

2. Анискин, Ю. П. Планирование и контроллинг : учебник / Ю. П. Анискин, А. М. Павлова. - Москва : Омега-Л, 2003. - 280 с.

Практическое занятие 3

Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса.

Вопросы для обсуждений:

1. Типы и методы организации выполнения услуг.
2. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.
3. Показатели оценки уровня организации основного производства.

Задания по теме:

1. Какие основные типы производства вам известны?
2. В чем преимущества и недостатки массового производства?
3. Какие признаки характеризуют поточный метод организации производства?
4. Какие функции выполняет организация труда?
5. Какие методы установления норм труда используются?
6. Какие показатели характеризуют уровень организации основного производства?

Литература:

1. Панина, З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса : практикум / З.И. Панина, М.В. Виноградова. - 2-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 244 с. : табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01984-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=419566

2. Бабич, В.О. Организация финансового планирования деятельности компании [Электронный ресурс] / В.О. Бабич. - М. : Лаборатория книги, 2010. - 55 с. - ISBN 978–5–905815–94–2. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=96732

Практическое занятие 4

Организация контроля качества услуг и продукции.

Вопросы для обсуждений:

1. Понятие и показатели качества услуг и продукции.
2. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.
3. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.

Задания по теме:

1. Какие показатели характеризуют качество продукции, услуги?
2. На каких этапах производственного процесса формируется качество продукции?
3. Какие требования предъявляются к организации контроля качества продукции, услуг?
4. Каковы роль и место управления качеством в системе управления предприятием?
5. Какие показатели характеризуют социально-экономическую эффективность мероприятий по повышению качества продукции, услуг?

Литература:

1. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т.А. Казакевич. - СПб : ИЦ "Интермедия", 2014. - 186 с. - ISBN 978-5-4383-0039-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225942

2. Дашков, Л.Д. Организация, технология и проектирование торговых предприятий: учебное пособие для вузов / Л. Д. Дашков, В.К. Памбухчиянц. – 6-е издание переработанное и дополненное. – М.: Дашков и К, 2005. – 520 с.

Практическое занятие 5

Организация обслуживания потребителей.

Вопросы для обсуждений:

1. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.
2. Основы организации обслуживания потребителя.
3. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.

Задания по теме:

1. Какова роль организации обслуживания потребителей в системе оказания услуги?
2. Каковы требования, предъявляемые потребителем к услуге?
3. Какими показателями можно охарактеризовать уровень организации обслуживания клиентов?
4. Что характеризует отраслевая группа услуг?
5. По каким признакам классифицируются формы обслуживания населения?

Литература:

1. Панина, З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса : практикум / З.И. Панина, М.В. Виноградова. - 2-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 244 с. : табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01984-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=419566

2. Ерохина, Л. И. Прогнозирование и планирование в сфере сервиса : учебное пособие / Л. И. Ерохина, Е. В. Башмачникова. - Москва : КНОРУС, 2004. - 224 с.

Практическое занятие 6

Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.

Вопросы для обсуждений:

1. Принципы и способы регулирования оплаты труда.
2. Содержание тарифной системы
3. Формы и системы оплаты труда.
4. Премирование, доплаты и надбавки к заработной плате.

Задания по теме:

1. В чем суть понятия «качество труда»?
2. На каких принципах строится организация оплаты труда?
3. На каких условиях осуществляется регулирование оплаты труда?
4. Что такое тарифная система и какова ее роль в организации заработной платы?
5. Какие формы и системы оплаты труда используются в настоящее время?
6. В чем суть комиссионной оплаты труда?
7. В чем смысл системы «плавающих окладов» для оплаты труда руководителей и специалистов предприятий?

Литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2008. - 464 с.

2. Ерохина, Л. И. Прогнозирование и планирование в сфере сервиса : учебное пособие / Л. И. Ерохина, Е. В. Башмачникова. - Москва : КНОРУС, 2004. - 224 с.

Практическое занятие 7

Основы внутрифирменного планирования.

Вопросы для обсуждений:

1. Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка.
2. Принципы и методы планирования.
3. Система планов предприятия и порядок их реализации.
4. Структура текущего плана предприятия сферы услуг.

Задания по теме:

1. Каковы цели и задачи планирования?
2. Как можно классифицировать показатели, характеризующие деятельность предприятия?
3. Какие виды планов должны разрабатываться на предприятии?
4. Какие основные виды работ проводятся при определении исходной позиции предприятия?
5. В чем суть этапа «Оценка сильных и слабых сторон предприятия»?
6. Какова структура текущего плана предприятия сферы услуг?

Литература:

1. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т.А. Казакевич. - СПб : ИЦ "Интермедия", 2014. - 186 с. - ISBN 978-5-4383-0039-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225942
2. Ильин, А. И. Планирование на предприятии : учебное пособие / А. И. Ильин. - 2-е изд. ; перераб. - Минск : Новое знание, 2001. - 640 с.

Практическое занятие 8
Планирование маркетинга.

Вопросы для обсуждений:

1. Характеристика и показатели плана маркетинга.
2. Структура и порядок разработки плана маркетинга.
3. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий

Задания по теме:

1. Какова структура и порядок разработки плана маркетинга?
2. Какие показатели можно использовать для анализа рынка товаров и услуг?
3. Охарактеризуйте базовые стратегии маркетинга.
4. Как разрабатывается оперативный план маркетинга?
5. Какие существуют методы расчета бюджета маркетинга?
6. Какова роль плана маркетинга в текущем планировании?

Литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2008. - 464 с.
2. Миронов, М. Г. Управление качеством : учебное пособие / М. Г. Миронов. - Москва : Проспект, 2007. - 288 с.

Практическое занятие 9
Планирование объема производства и реализации услуг.

Вопросы для обсуждений:

1. Структура и порядок разработки плана реализации услуг.
2. Планирование производственной программы предприятия.
3. Производственная мощность предприятия.
4. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции

Задания по теме:

1. Каковы цели и задачи плана реализации, работ, услуг, продукции?
2. Какова роль плана реализации работ, услуг, продукции в текущем плане предприятия?
3. Как планировать объем реализации работ, услуг, продукции по сегментам рынка, по формам обслуживания, по регионам?

4. Порядок разработки производственной программы предприятия.
5. Каковы методы расчета производственной мощности предприятия сферы сервиса?
6. Какие показатели могут быть использованы для характеристики производственной программы предприятия?
7. Какие показатели характеризуют план реализации работ, услуг, продукции?

Литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2008. - 464 с.

2. Пивоваров, К. В. Планирование на предприятии : учебное пособие / К. В. Пивоваров. - 3-е изд. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2006. - 256 с.

Практическое занятие 10
Планирование издержек предприятия сферы сервиса.

Вопросы для обсуждений:

1. Классификация издержек на выполнение услуг.
2. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость продукции, работ, услуг.
3. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции.
4. Смета затрат на производство.
5. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции.

Задания по теме:

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 сферы 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 струк- туры услуг, работ, продукции?

Литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2008. - 464 с.

2. Платонова, Н. А. Планирование деятельности предприятия: учеб.пособие / Н.а. Платонова, Т.В. Харитонова; Московский государственный университет сервиса. – М.: Дело и Сервис, 2005. – 432 с.

Практическое занятие 11
Финансовый план предприятия.

Вопросы для обсуждений:

1. Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса.
2. Прибыль предприятия и ее распределение.
3. Показатели финансового плана предприятия.

Задания по теме:

1. Назовите исходные данные, которые потребуются для планирования численности персонала предприятия.
2. Как рассчитать планируемые неявки на работу?
3. Чем отличается персонал «промышленно-производственный» и «непромышленный»?
4. По каким категориям осуществляется планирование численности персонала предприятий сферы сервиса?
5. Что понимается под нормой обслуживания, нормативами численности персонала?
6. Какие виды выплат включаются в состав часового фонда заработной платы?
7. Какие виды доплат входят в состав месячного, дневного фонда заработной платы?

Литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2008. - 464 с.
2. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и Ко, 2015. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313

Практическое занятие 12

Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг.

Вопросы для обсуждений:

1. Задачи и функции бизнес-плана предприятия.
2. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сферы услуг.

Задания по теме:

1. Что такое бизнес-план предприятия?
2. Каковы цели и задачи бизнес-планирования?
3. Какова роль бизнес-плана в общей системе планирования?
4. Какие функции выполняет бизнес-план предприятия?
5. Как проводится оценка рисков при бизнес- планировании?
6. Что отражается в организационном разделе бизнес- плана?
7. Что характеризует производственный план в бизнес- планировании?
8. Какие расчеты проводятся в финансовом разделе бизнес- плана?

Литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2008. - 464 с.
2. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т.А. Казакевич. - СПб : ИЦ "Интермедия", 2014. - 186 с. - ISBN 978-5-4383-0039-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225942
3. Панина, З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса : практикум / З.И. Панина, М.В. Виноградова. - 2-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 244 с. : табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01984-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=419566

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля
Подготовка и защита реферата
Примерные темы рефератов

1. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.
2. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
3. Виды предприятий сферы сервиса.
4. Структура предприятия.
5. Типы и методы организации выполнения услуг.
6. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.
7. Понятие и показатели качества услуг и продукции.
8. Принципы и способы регулирования оплаты труда.
9. Содержание тарифной системы
10. Организация ремонтного хозяйства.
11. Принципы и методы планирования.
12. Характеристика и показатели плана маркетинга.
13. Структура и порядок разработки плана маркетинга.
14. Структура и порядок разработки плана реализации услуг.
15. Планирование фонда заработной платы.
16. Классификация издержек на выполнение услуг.
17. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость продукции, работ, услуг.
18. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции.
19. Прибыль предприятия и ее распределение.
20. Показатели финансового плана предприятия

Требования к реферату

Реферат – краткая запись идей, содержащихся в разных источниках, которая требует умения сопоставлять и анализировать различные точки зрения. Реферат – одна из форм интерпретации исходного текста или нескольких источников. Поэтому реферат, в отличие от конспекта, является новым, авторским текстом. Новизна в данном случае подразумевает новое изложение, систематизацию материала, особую авторскую позицию при сопоставлении различных точек зрения.

Реферирование предполагает изложение какого-либо вопроса на основе классификации, обобщения, анализа и синтеза одного или нескольких источников.

Специфика реферата:

• не содержит развернутых доказательств, сравнений, рассуждений, оценок,
• дает ответ на вопрос, что нового, существенного содержится в тексте.

Виды рефератов

- по полноте изложения: информативные (рефераты-конспекты); индикативные (рефераты-резюме);
- по количеству реферируемых источников: монографические; обзорные.

Объем – 10-15 страниц.

Источники: необходимо использовать в реферате не менее пяти источников (ссылки на эти источники обязательны).

Структура реферата

Титульный лист
Содержание
Введение
Основная часть
1…..
2…..

Заключение
Список литературы
Приложения

Список использованных источников и литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТа 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления». Рекомендуется использовать не менее 10 источников. При оформлении используется шрифт 14 TimesNewRoman через 1,5 интервала. Поля: левое - 3 см; правое - 1 см.; верхнее и нижнее - 2 см.

Каждую часть работы начинают с новой страницы, параграфы размещают друг за другом. Названия глав пишут прописными буквами, параграфов строчными, точки в конце заголовков не ставят. Нумерация страниц в нижнем колонтитуле, посередине строки.

Ссылки на использованные в работе литературные источники нумеруются арабскими цифрами в соответствии с порядком их следования в библиографии и помещаются в квадратные скобки. Например: [5, с.37].

Рисунки должны иметь краткие названия (расположенные под рисунком) и общую сквозную нумерацию по тексту арабскими цифрами (Рис. 1.Стадии жизненного цикла услуги).

Цифровой материал оформляется в виде таблиц, графиков, диаграмм. Порядок оформления ссылок на цифровой материал такой же, как и оформления ссылок на иллюстрации (рисунки). Таблица (график, диаграмма) в зависимости от ее размера помещается под текстом, в котором впервые дается ссылка на нее, или на следующей странице. Нумерация таблиц (графиков, диаграмм) осуществляется аналогично нумерации иллюстраций. При этом обязательно указывается в правом верхнем углу надпись «Таблица», («График», «Диаграмма») и ее порядковый номер, а также заголовок (на следующей строке посередине), кратко выражающий содержание приводимого материала. Под таблицей должен быть источник, т.е. откуда взяты данные, внесенные в таблицу (Пр.: Источник: Маркетинг: Учебник: / А.М. Годин. – 9-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и Ко, 2012. - С 26.

Формулы, используемые в работе, пишутся каждая на отдельной строке и нумеруются арабскими цифрами, помещенными в круглых скобках справа от нее. После формулы ставится запятая, с новой строки после слова «где» идет расшифровка обозначений. Расшифровке подлежат только обозначения, встречающиеся впервые. Ссылки на формулы в тексте работы обязательны.

Допускается включение таблиц, графиков, схем, как в основном тексте, так и в качестве приложений. Приложения к работе оформляются на отдельных листах, причем каждое из них должно иметь свой тематический заголовок и в правом верхнем углу надпись «Приложение» с указанием его порядкового номера. Характер приложения определяется студентом самостоятельно исходя из содержания работы.

Задания для самостоятельной работы

Задание № 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 сферы сервиса?

8. Какие формы внутрипроизводственного кооперирования используются предприятиями сферы 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?

Задание № 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 сферы 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 сферы 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?
15. Каковы способы реорганизации предприятия?
16. В каких случаях происходит ликвидация предприятия?
17. Каков порядок ликвидации предприятия?
18. Каков порядок расчета ликвидируемого предприятия с кредиторами?

Задание №3. Организация основного производства на предприятиях сферы 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?

Задание № 4. Организация контроля качества услуг и продукции.

1. Дайте 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?

Задание № 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 сферы 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 сферы сервиса?
10. По каким признакам классифицируются формы обслуживания населения?

Задание №6. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы 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 работни- ков 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 сферы сервиса?
21. Какие виды надбавок используются на предприятиях сферы сервиса?
22. В чем смысл системы «плавающих окладов» для оплаты труда руководителей и специалистов предприятий?

Задание №7. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы 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

Задание № 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?

Задание №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?

Задание №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?

Задание №11. Планирование объема производства и реализации услуг.

1. Каковы цели и задачи плана реализации, работ, услуг, продукции?
2. Какова роль плана реализации работ, услуг, продукции в текущем плане предприятия?
3. Как планировать объем реализации работ, услуг, продукции по сегментам рынка?
4. Как планировать объем реализации по формам обслуживания?
5. Как рассчитать объем реализации по регионам?
6. Что такое производственная программа предприятия?
7. Каковы задачи планирования производственной программы на предприятии?
8. Порядок разработки производственной программы предприятия.
9. Как определить потребность в материально-энергетических ресурсах предприятия?
10. Что понимается под производственной мощностью предприятия?
11. Каковы методы расчета производственной мощности предприятия сферы сервиса?
12. Каковы показатели использования производственной мощности предприятия?
13. Какие показатели могут быть использованы для характеристики производственной программы предприятия?
14. Какие показатели характеризуют план реализации работ, услуг, продукции?

Задание №12. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда

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 сферы 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?

Задание №13. Планирование издержек предприятия сферы 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 сферы 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 струк- туры услуг, работ, продукции?

Задание №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»?

Задание №15. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг.

1. Что такое бизнес-план предприятия?
2. Каковы цели и задачи бизнес-планирования?
3. Какие типы бизнес-планов могут быть?
4. Кто разрабатывает бизнес-план предприятия?
5. Какова роль бизнес-плана в общей системе планирования
6. Какие функции выполняет бизнес-план предприятия?
7. Какие основные разделы включаются в состав бизнес-плана?
8. Кто определяет структуру бизнес-плана?
9. Каков порядок разработки бизнес-плана предприятия?
10. Какие группы показателей характеризуют бизнес-план предприятия?
11. Как проводится оценка рисков при бизнес- планировании?
12. Что отражается в организационном разделе бизнес- плана?
13. Что характеризует производственный план в бизнес- планировании?
14. Какие расчеты проводятся в финансовом разделе бизнес- плана?

Темы докладов и сообщений

1. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.
2. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.
3. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.
4. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.
5. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате.

6. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства.
7. Система планов предприятия и порядок их реализации.
8. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса.
9. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции.
10. Смета затрат на производство.

Примерные темы индивидуальных работ

Тема 1.Основы организации деятельности предприятия

Решение конкретной задачи «Характеристика различных видов предприятий».

На основе представленных исходных данных, характеризующих различные аспекты деятельности двух предприятий, дать сравнительную характеристику двух предприятий по ряду указанных параметров (форма собственности, организационно-правовая форма, масштабы деятельности, вид структуры управления и т.д.) с целью определения общих черт и отличительных особенностей предприятий. Провести аналитическую оценку экономических показателей деятельности исследуемых предприятий. Дать сравнительную характеристику показателей деятельности рассматриваемых предприятий (производительность труда, фондовооруженность, рентабельность, прибыль на 1 руб. реализации и др.) Используя данные проведенного анализа, оценить перспективы развития деятельности рассматриваемых предприятий.

Задание может выполняться студентами как совместно на практических занятиях, так и самостоятельно вне рамок аудиторного занятия с обоснованным предоставлением его результатов на практическом занятии для обсуждения и оценки в группе.

Тема 2. Индивидуальные аспекты кадровой политики, связанные со спецификой оказываемых услуг

1. Освоение метода парных сравнений для решения практических задач по организации деятельности предприятий сервиса.

2. Решение практической задачи по формированию требований к персоналу сервисной фирмы «составление профессиограммы».

По заданному виду деятельности выполнить:

– анализ специфики работы персонала в соответствии с характеристикой оказываемых услуг; определить качественную и количественную потребность в персонале;

– разработать набор квалификационных и личностных характеристик идеального сотрудника в зависимости от его функциональных обязанностей;

– выполнить ранжирование и выбрать наиболее значимые профессиональные, деловые и социальные компетенции, используя матрицу парных сравнений;

– составить перечень основных составляющих компетенций сотрудника.

Тема 3. Разработка ассортиментной концепции сервисной фирмы

1. Освоение метода анализа категории элементов обслуживания, в соответствии с концепцией «нейтральных зон» Ч Бернарда, типологии элементов обслуживания Е. Кедотта и Н. Терджена и модели Н. Кано. Освоение техники опроса потребителей.

2. Решение практической задачи по разработке ассортиментной концепции сервисной фирмы.

Провести анализ предлагаемых на рынке видов услуг и их моделей предложений (пакет услуг); определить категории моделей предложений; определить факторы развития услуг и направления развития сервиса; выявить факторы, определяющие позицию модели предложения на рынке.

Определить основные и второстепенные функции услуги и сервиса: основную базовую услугу, набор дополнительных услуг: вспомогательные услуги, поддерживающие услуги, сопутствующие услуги, продвигающие услуги и сопутствующие материальные товары и

атрибуты. Представить варианты моделей предложений с позиции целесообразности и максимальной полезности.

В соответствии со спецификой исследуемых услуг сформировать перечень элементов обслуживания и выполнить анализ их эффективности в зависимости от реакции потребителей на их наличие или отсутствие в соответствии с концепцией «нейтральных зон».

Тема 4. Качество сервисных услуг

Формулирование сущностной характеристики критериев качества сервиса в соответствии с заданным видом деятельности: предварительный опрос потребителей, групповая работа, дискуссия.Методы работы с жалобами – конкретный материал.

Брешь в обслуживании – деловая ролевая игра с использованием методики Хилл Н., Брайерли Дж. и Мак-Дуголл Р. «Как измерить удовлетворенность клиентов»

Позиционирование услуги. Освоение методики анализа позиций фирмы (услуги) на рынке услуг Разработка показателей и составление позиционной карты – конкретная практическая исследовательская задача.

Тема 5. Основы внутрифирменного планирования

Решение задач по теме «Резервы повышения эффективности деятельности предприятия».

Тема 6. Стоимостной анализ потребительских услуг в социально-культурной сфере

Анализ потребности и разработка спецификации материальных ресурсов для организации процесса оказания услуги: расходные материалы, аксессуары, профессиональное оборудование. Характеристика номенклатуры затрат (издержек) на техническое выполнение услуги и сервисное обслуживание.Элементы затрат, смета.

Расчет себестоимости единицы услуги. Разработка системы скидок и наценок в зависимости от конъюнктуры спроса и уровня сервиса. Определение факторов ценовой чувствительности заказчиков. Решение конкретной задачи в соответствии с заданным видом деятельности; групповое решение практических задач.

Примерные темы коллективных работ

Тема 1. Производственный процесс и его структура. Процесс оказания услуг

Командная практическая работа «Структура производственных процессов»

В соответствии с заданным видом деятельности в области социально-культурного сервиса дать общую характеристику особенностей организации производственного процесса.

Провести анализ факторов, влияющих на организацию процесса обслуживания, последовательно определить виды, количество и содержание выполняемых работ по организации процесса предоставления услуг по выбранному виду деятельности. Разработать и представить структуру процесса оказания исследуемой услуги в табличной форме. Студенты самостоятельно вне рамок аудиторного занятия готовят материал и предоставляют его на практическом занятии в виде краткого презентационного доклада для обсуждения и оценки в группе.

Тема 2. Организация обслуживания потребителя

1. Дискуссия и обсуждение самостоятельно подготовленного конкретного практического материала по направлениям:

Проблемы, возникающие при оказании услуг, и методы их разрешения.

Факторы, влияющие на процесс обслуживания.

Негативное восприятие услуг потребителем.

Причины, препятствующие обращению потребителей в сервисную фирму.

Привлечение клиента.

Управление спросом в очередях.

Риски, с которыми сталкиваются потребители.

Стандарты поведения.

Методы работы с жалобами (возможно использование «StudyCase»).

2. Освоение технологии метода разработки и анализа процесса взаимодействия покупателя и продавца «Потребительский сценарий» (последующее выполнения самостоятельной работы).

Тема 3. Основы внутрифирменного планирования. Деловая игра (дебаты) «Нужно ли планировать деятельность предприятия».

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ДИСКУССИИ И СООБЩЕНИЙ

1. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.
2. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.
3. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.
4. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.
5. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате.
6. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства.
7. Система планов предприятия и порядок их реализации.
8. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса.
9. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции.
10. Смета затрат на производство.