

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»
(ТвГТУ)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по учебной работе
_____ Э.Ю. Майкова
« _____ » _____ 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)»
«Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

Направление подготовки бакалавров – 43.03.01 Сервис.
Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис.
Типы задач профессиональной деятельности: сервисный.

Форма обучения – очная и заочная.

Факультет управления и социальных коммуникаций
Кафедра «Социологии и социальных технологий»

Рабочая программа дисциплины соответствует ОХОП подготовки бакалавров в части требований к результатам обучения по дисциплине и учебному плану.

Разработчик программы: доцент кафедры ССТ

Е.С. Косарская

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ССТ
« ____ » _____ 20 ____ г., протокол № _____.

Заведующий кафедрой

Э.Ю. Майкова

Согласовано
Начальник учебно-методического
отдела УМУ

Е.Э. Наумова

Начальник отдела
комплектования
зональной научной библиотеки

О.Ф. Жмыхова

1. Цели и задачи дисциплины

Целью изучения дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» является формирование у студентов целостного представления об организации и планировании деятельности предприятий сервиса.

Задачами дисциплины являются:

- рассмотрение содержания и структуры производственного процесса сервисных предприятий;
- изучение организации управления процессом оказания услуг на предприятиях сервиса;
- рассмотрение системы общего внутрифирменного планирования деятельности предприятий сервиса;
- изучение направлений планирования сервисных предприятий;
- развитие у студентов способностей к анализу и прогнозированию проблем в сфере организации и планировании деятельности предприятий сервиса и практических навыков их разрешения.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1 ОП ВО. Согласно учебному плану ее изучение предусмотрено на 4 курсе. Данный курс служит логическим звеном между дисциплинами «Основы предпринимательской деятельности в сервисе», «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе», «Управление персоналом на предприятиях сервиса» и др.

Приобретенные знания в рамках данной дисциплины необходимы в дальнейшем при написании курсовых работ и выполнении практической части выпускной квалификационной работы.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

3.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.

Индикаторы компетенции, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:

ИОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений предприятий сферы социально-культурного сервиса.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31. Виды организационно-управленческой структуры сервисного предприятия.
32. Компоненты инфраструктуры предприятия сферы сервиса.
33. Принципы и методы организации и планирования деятельности сервисных предприятий.

Уметь:

У1. Проектировать организационно-управленческую структуру предприятия сферы сервиса.

У2. Планировать деятельность сервисного предприятия по различным направлениям с учетом влияния факторов его внешней и внутренней среды.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организации избранной сферы профессиональной деятельности.

Индикаторы компетенции, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:

ИОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий социально-культурного сервиса.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31. Формы организации обслуживания потребителей, их достоинства и недостатки.

32. Виды показателей производственно-экономических процессов предприятий сервиса.

Уметь:

У1. Рассчитывать и анализировать производственно-экономические показатели деятельности предприятий сферы сервиса.

У2. Оценивать степень влияния различных форм организации обслуживания потребителей на финансово-экономические показатели деятельности сервисного предприятия и целесообразность их использования.

Индикаторы компетенции, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:

ИОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения и обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия социально-культурной сферы.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31. Критерии качества услуг и формы их контроля.

32. Показатели эффективности деятельности сервисных предприятий.

Уметь:

У1. Анализировать и оценивать финансово-экономическое состояние сервисного предприятия.

У2. Выявлять недостатки в организации и планировании деятельности предприятия сферы сервиса и разрабатывать предложения по их совершенствованию.

3.2. Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных и практических занятий, выполнение курсовой работы.

4. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 1а. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

| Вид учебной работы | Зачетные единицы | Академические часы |
|---|------------------|--------------------|
| Общая трудоемкость дисциплины | 4 | 144 |
| Аудиторные занятия (всего) | | 60 |
| В том числе: | | |
| Лекции | | 30 |
| Практические занятия (ПЗ) | | 30 |
| Лабораторные работы (ЛР) | | не предусмотрены |
| Самостоятельная работа обучающихся (всего) | | 48+36 (экз) |
| В том числе: | | |
| Курсовая работа | | 20 |
| Курсовой проект | | не предусмотрен |
| Расчетно-графические работы | | не предусмотрены |
| Реферат | | не предусмотрен |
| Другие виды самостоятельной работы: - подготовка к практическим занятиям | | 18 |
| Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (экзамен) | | 10+36 (экз) |
| Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего) | | 0 |

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 1б. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

| Вид учебной работы | Зачетные единицы | Академические часы |
|--|------------------|--------------------|
| Общая трудоемкость дисциплины | 4 | 144 |
| Аудиторные занятия (всего) | | 10 |
| В том числе: | | |
| Лекции | | 6 |
| Практические занятия (ПЗ) | | 4 |
| Лабораторные работы (ЛР) | | не предусмотрены |
| Самостоятельная работа обучающихся (всего) | | 125+9(экз) |
| В том числе: | | |
| Курсовая работа | | 30 |
| Курсовой проект | | не предусмотрен |
| Расчетно-графические работы | | не предусмотрены |
| Реферат | | не предусмотрен |
| Другие виды самостоятельной работы: - изучение теоретической части дисциплины; - подготовка к практическим занятиям. | | 70 25 |
| Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (экзамен) | | 9 (экз) |
| Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего) | | 0 |

5. Структура и содержание дисциплины

Структура и содержание дисциплины построены по модульно-блочному принципу. Под модулем дисциплины понимается укрупненная логико-понятийная тема, характеризующаяся общностью использованного понятийно-терминологического аппарата.

5.1. Структура дисциплины

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 2а. Модули дисциплины, трудоемкость в часах и виды учебной работы

| № | Наименование модуля | Труд-ть часы | Лекции | Практич. занятия | Лаб. практикум | Сам. работа |
|----------------------------|---|--------------|-----------|------------------|----------------|-------------------------|
| 1 | Организация деятельности предприятий сервиса | 71 | 15 | 14 | - | 24+ 18 (экз) |
| 2 | Планирование деятельности предприятий сервиса | 73 | 15 | 16 | - | 24+ 18 (экз) |
| Всего на дисциплину | | 144 | 30 | 30 | - | 48+ 36 (экз) |

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 2б. Модули дисциплины, трудоемкость в часах и виды учебной работы

| № | Наименование модуля | Труд-ть часы | Лекции | Практич. занятия | Лаб. практикум | Сам. работа |
|----------------------------|---|--------------|----------|------------------|----------------|-------------------------|
| 1 | Организация деятельности предприятий сервиса | 71 | 3 | 2 | - | 62+ 4 (экз) |
| 2 | Планирование деятельности предприятий сервиса | 73 | 3 | 2 | - | 63+ 5 (экз) |
| Всего на дисциплину | | 144 | 6 | 4 | - | 125+ 9 (экз) |

5.2. Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1 «Организация деятельности предприятий сервиса»

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

Организация деятельности сервисного 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.

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.

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.

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

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

Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры.

МОДУЛЬ 2 «Планирование деятельности предприятий сервиса»

Общее планирование деятельности предприятий сервиса. Понятие внутрифирменного планирования и его значение. Функции планирования. Принципы планирования. Методы планирования. Технология планирования. Система планов предприятия и порядок их реализации.

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

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

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

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

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

Финансовое планирование в сервисных предприятиях. Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса. Прибыль предприятия и ее распределение. Показатели финансового плана предприятия.

Бизнес-планирование на предприятиях сферы услуг. Задачи и функции бизнес-плана предприятия. Типы бизнес-планов. Содержание и структура бизнес-плана. Основные разделы бизнес-плана.

5.3. Лабораторные работы

Учебным планом не предусмотрены.

5.4. Практические занятия

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3а. Тематика, форма практических занятий (ПЗ) и их трудоемкость

| Модули. Цели практических занятий | Наименование практических занятий | Трудоем- кость в часах |
|--|---|---------------------------------------|
| Модуль 1 Цель: изучение организации деятельности предприятий сервиса. | Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. | 2 |
| | Порядок организации, реорганизации и ликвидации сервисного предприятия. | 2 |
| | Организация труда на предприятиях сферы сервиса. | 2 |
| | Факторы, формирующие качество услуг и продукции сервисного предприятия. | 2 |
| | Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. | 2 |
| | Организация заработной платы на предприятиях сферы сервиса. | 2 |
| | Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса. | 2 |
| Модуль 2. Цель: изучение планирования деятельности предприятий сервиса. | Принципы и методы планирования деятельности сервисного предприятия. | 2 |
| | Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий. | 2 |
| | Структура и порядок разработки инвестиционного плана сервисного предприятия. | 2 |
| | Планирование производственной программы сервисного предприятия. | 2 |
| | Планирование численности персонала сервисного предприятия. | 2 |
| | Планирование фонда рабочего времени. | 2 |
| | Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции. | 2 |
| | Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса. | 2 |

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3б. Тематика, форма практических занятий (ПЗ) и их трудоемкость

| Модули. Цели практических занятий | Наименование практических занятий | Трудоем- кость в часах |
|---|--|------------------------------|
| Модуль 1 Цель: изучение организации деятельности предприятий сервиса. | Факторы, формирующие качество услуг и продукции сервисного предприятия. | 1 |
| | Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса. | 1 |
| Модуль 2. Цель: изучение планирования деятельности предприятий сервиса. | Структура и порядок разработки инвестиционного плана сервисного предприятия. | 1 |
| | Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса. | 1 |

6. Самостоятельная работа обучающихся и текущий контроль их успеваемости

6.1. Цели самостоятельной работы

Формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

6.2. Организация и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем курса по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе, в подготовке к практическим занятиям, к текущему контролю успеваемости, в выполнении курсовой работы и подготовке к экзамену.

После вводных лекций, в которых обозначается содержание дисциплины, ее проблематика и практическая значимость, студентам выдается задание на курсовую работу. Темы работ выбираются студентами академической группы самостоятельно. Курсовая работа выполняется в соответствии с методическими указаниями по выполнению курсовой работы, разработанными на кафедре ССТ.

Также в рамках дисциплины студентам выдаются задания на семинары. Выполнение всех заданий обязательно. В случае их невыполнения по уважительной причине студент имеет право выполнить письменный реферат, по согласованной с преподавателем теме по модулю, по которому оно не выполнено. Возможная тематическая направленность реферативной работы для каждого учебно-образовательного модуля представлена в следующей таблице:

Таблица 4. Темы рефератов

| № п/п | Модули | Возможная тематика самостоятельной реферативной работы |
|-------|----------|---|
| 1. | Модуль 1 | Структура процесса оказания услуги. |
| | | Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. |
| 2. | Модуль 2 | Внутрифирменное планирование как важнейшая функция управления сервисным предприятием. |
| | | Стратегическое и оперативное планирование деятельности сервисного предприятия. |

Текущий контроль успеваемости осуществляется с использованием модульно-рейтинговой системы обучения и оценки текущей успеваемости обучающихся в соответствии с СТО СМК 02.102-2012.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература по дисциплине

1. Вавилина, А.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса / А.В. Вавилина, Т.В. Темякова. - Санкт-Петербург: Лань, 2023. - 224 с. - ISBN 978-5-507-46985-7. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/352247> (дата обращения: 12.05.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=186398-0).

2. Петрухина, Е.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / Е.В. Петрухина. - Орел: ОГУ имени И.С. Тургенева, 2024. - 84 с. - ISBN 978-5-9929-1676-8. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/451007> (дата обращения: 12.05.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=186399-0).

7.2. Дополнительная литература по дисциплине

1. Виноградова, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учеб. пособие для вузов по напр. подготовки «Сервис» / М.В. Виноградова, З.И. Панина. - 8-е изд. - Москва: Дашков и К, 2014. - ЭБС Лань. - Текст: электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-394-02351-4. - URL: https://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=50257. - (ID=107574-0).

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

обращения: 01.04.2024). - Режим доступа: для авторизир. Пользователей. - (ID=186402-0).

3. Горностаева, Ж.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для бакалавров по напр. 43.03.01 «Сервис»: в составе учебно-методического комплекса / Ж.В. Горностаева, Е.В. Дуванская, Е.С. Алехина. - Ростов н/Д: Феникс, 2016. - 318 с. - (Высшее образование). - Текст: непосредственный. - ISBN 978-5-222-25712-8 : 635 р. 60 к. - (ID=109562-3).

4. Игнатенко, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий в индустрии сервиса: учебное пособие / М.В. Игнатенко. - Мурманск: МАУ, 2021. - 134 с. - ISBN 978-5-4222-0463-2. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/266042> (дата обращения: 12.05.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=186403-0).

5. Кукушкин, С.Н. Внутрифирменное планирование: учебник и практикум для вузов / С.Н. Кукушкин, В.Я. Позднякова, Е.С. Васильева; Кукушкин С.Н., Позднякова В.Я., Васильева, Е.С.; под редакцией С.Н. Кукушкина, В.Я. Позднякова, Е.С. Васильевой. - 4-е изд., доп. и перераб. - Москва: Юрайт, 2025. - (Высшее образование). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст: электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-534-13526-8. - URL: <https://urait.ru/bcode/559686> . - (ID=106234-0).

6. Купцова, Е.В. Бизнес-планирование: учебник и практикум для вузов / Е.В. Купцова; ответственный редактор А.А. Степанов. - Москва: Издательство Юрайт, 2025. - 435 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-9916-8377-7. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/560505> (дата обращения: 12.05.2025). - (ID=186408-0).

7. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел [и др.]. - Ставрополь: СтГАУ, 2017. - 138 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/107200> (дата обращения: 12.05.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=186411-0).

8. Орел, Ю.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / Ю.В. Орел, Д.В. Шлаев, А.А. Сорокин. - Ставрополь: СтГАУ, 2023. - 137 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/400277> (дата обращения: 12.05.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=186412-0).

9. Панина, З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса: Практикум: учебное пособие / З.И. Панина, М.В. Виноградова. - 2-е изд. - Москва: Дашков и К, 2017. - 244 с. - ISBN 978-5-394-01984-5. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/93421> (дата обращения: 12.05.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=107826-0).

10. Планирование на предприятии: учебное пособие / А.А. Скоморощенко [и др.]. - Санкт-Петербург [и др.]: Лань, 2022. - ЭБС Лань. - Текст: электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 01.06.2023. - ISBN 978-5-8114-2819-9. - URL: <https://e.lanbook.com/book/212975>. - (ID=155329-0).

11. Руденко, Л.Г. Планирование и проектирование организаций: учебник для вузов по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управление», «Экономика», «Менеджмент» и «Торговое дело» (квалификация (степень) «бакалавр»): в составе учебно-методического комплекса / Л.Г. Руденко. - Москва: Дашков и К, 2021. - (Учебные издания для бакалавров). - ЭБС Лань. - ЭБС Университетская библиотека онлайн. - Текст: электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 10.08.2022. - ISBN 978-5-394-02497-9. - URL: <https://e.lanbook.com/book/229625>. - (ID=113659-0).

12. Савкина, Р.В. Планирование на предприятии: учебник для вузов по направлению подготовки «Экономика»: в составе учебно-методического комплекса / Р.В. Савкина. - 3-е изд., стер. - Москва: Дашков и К, 2023. - (Учебные издания для бакалавров). - ЭБС Лань. - ЭБС Университетская библиотека онлайн. - Текст: электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 20.07.2022. - ISBN 978-5-394-03481-7. - URL: <https://e.lanbook.com/book/229628>. - (ID=107986-0).

13. Семиглазов В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / Семиглазов В.А. - Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. - 164 с. - Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/72148.html> (дата обращения: 12.05.2025). - Режим доступа: для авторизир. пользователей. - (ID=186418-0).

14. Скобкин, С.С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма: учебник и практикум для вузов / С.С. Скобкин. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2025. - 314 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-16985-0. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/563337> (дата обращения: 12.05.2025). - (ID=186412-0).

15. Экономика и управление на предприятии: учебник для вузов по направлениям подготовки «Экономика» и «Менеджмент» (уровень бакалавриата) / А.П. Агарков [и др.]. - 3-е изд., стер. - Москва: Дашков и К, 2023. - ЭБС Лань. - ЭБС Университетская библиотека онлайн. - Текст: электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 12.09.2022. - ISBN 978-5-394-04340-6. - URL: <https://e.lanbook.com/book/230042>. - (ID=101844-0).

7.3. Методические материалы

1. Оценочные средства промежуточной аттестации в форме курсовой работы по дисциплине вариативной части Блока 1 «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» направление подготовки бакалавров 43.03.01 Сервис. Профиль - Социокультурный сервис: в составе учебно-методического комплекса / Каф. Социология и социальные технологии; разработ. Т.А. Королева. - Тверь: ТвГТУ, 2016. - (УМК-В). - Сервер. - Текст: электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/127675>. - (ID=127675-0).

2. Оценочные средства промежуточной аттестации в форме экзамена по дисциплине вариативной части Блока 1 «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» направление подготовки бакалавров 43.03.01 Сервис. Профиль - Социокультурный сервис: в составе учебно-методического комплекса /

Каф. Социология и социальные технологии; разработ. Т.А. Королева. - Тверь: ТвГТУ, 2016. - (УМК-В). - Сервер. - Текст: электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/127676> . - (ID=127676-0).

3. Учебно-методический комплекс дисциплины обязательной части Блока 1 Дисциплины (модули) «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса». Направление подготовки 43.03.01 Сервис. Направленность (профиль): Социально-культурный сервис: ФГОС 3++ / Каф. Социология и социальные технологии; сост. Е.С. Косарская. - 2025. - (УМК). - Текст: электронный. - 0-00. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/127666> . - (ID=127666-1).

7.4. Программное обеспечение по дисциплине

Операционная система Microsoft Windows: лицензии № ICM-176609 и № ICM-176613 (Azure Dev Tools for Teaching).

Microsoft Office 2007 Russian Academic: OPEN No Level: лицензия № 41902814.

WPS Office: MPL 1.1/GPL 2.0/LGPL 2.1.

Libre Office: MPL 2.0.

LMS Moodle: GPL 3.0.

7.5. Специализированные базы данных, справочные системы, электронно-библиотечные системы, профессиональные порталы в Интернет

ЭБС и лицензионные ресурсы ТвГТУ размещены:

1. Ресурсы: <https://lib.tstu.tver.ru/header/obr-res>
2. ЭК ТвГТУ: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/Web>
3. ЭБС «Лань»: <https://e.lanbook.com/>
4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн»: <https://www.biblioclub.ru/>
5. ЭБС «IPRBooks»: <https://www.iprbookshop.ru/>
6. Электронная образовательная платформа «Юрайт» (ЭБС «Юрайт»): <https://urait.ru/>
7. Научная электронная библиотека eLIBRARY: <https://elibrary.ru/>
8. База данных учебно-методических комплексов: <https://lib.tstu.tver.ru/header/umk.html>

УМК размещен: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/127666>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

При изучении дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» используются современные средства обучения: наглядные пособия, диаграммы, схемы, презентации, учебные фильмы.

Возможна демонстрация лекционного материала с помощью проекционного оборудования.

9. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

9.1. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена

1. Шкала оценивания промежуточной аттестации в форме экзамена – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

2. Критерии оценки за экзамен:

для категории «знать»:

выше базового – 2;

базовый – 1;

ниже базового – 0.

Критерии оценки и ее значение для категории «уметь» (бинарный критерий):

отсутствие умения – 0 баллов;

наличие умения – 2 балла.

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

3. Вид экзамена – письменный экзамен.

4. Экзаменационный билет соответствует форме, утвержденной Положением о рабочих программах дисциплин, соответствующих федеральным государственным образовательным стандартам высшего образования с учетом профессиональных стандартов. Типовой образец экзаменационного билета приведен в Приложении.

Число экзаменационных билетов – 20. Число вопросов (заданий) в экзаменационном билете – 3.

Продолжительность экзамена – 60 минут.

5. База заданий, предъявляемая обучающимся на экзамене.

1. Понятие и структура производственного процесса.

2. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.

3. Структура процесса оказания услуги.

4. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг.

5. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.

6. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.

7. Предприятие сферы сервиса как производственная система.

8. Виды предприятий сферы сервиса.

9. Структура сервисного предприятия.

10. Порядок организации, реорганизации и ликвидации сервисного предприятия.

11. Типы и методы организации выполнения услуг.
12. Организация труда на предприятиях сферы сервиса.
13. Показатели оценки уровня организации основного производства сервисного предприятия.
14. Понятие и показатели качества услуг и продукции.
15. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.
16. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.
17. Организация обслуживания потребителей.
18. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.
19. Принципы и способы регулирования оплаты труда.
20. Формы и системы оплаты труда.
21. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса.
22. Общее планирование деятельности предприятий сервиса.
23. Планирование маркетинга на предприятиях сервиса.
24. Планирование инвестиционной деятельности сервисного предприятия.
25. Планирование объема производства и реализации услуг на предприятиях сферы сервиса.
26. Планирование потребности в персонале на предприятиях сферы сервиса.
27. Планирование фонда заработной платы.
28. Планирование издержек предприятия сферы сервиса.
29. Финансовое планирование в сервисных предприятиях.
30. Бизнес-планирование на предприятиях сферы услуг.

При ответе на вопросы экзамена пользование различными техническими устройствами не допускается. При желании студента покинуть пределы аудитории во время экзамена экзаменационный билет после его возвращения заменяется.

Преподаватель имеет право после проверки письменных ответов на экзаменационные вопросы задавать студенту в устной форме уточняющие вопросы в рамках содержания экзаменационного билета, выданного студенту.

Иные нормы, регламентирующие процедуру проведения экзамена, представлены в Положении о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

9.2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме зачета

Учебным планом зачет по дисциплине не предусмотрен.

9.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме курсового проекта или курсовой работы

1. Шкала оценивания курсовой работы – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».
2. Примерная тематика курсовых работ.

1. Особенности внутрифирменного планирования деятельности предприятия сервиса.
2. Организационно-управленческие модели структуры предприятий сервиса.
3. Бизнес-планирование при организации сервисных услуг.
4. Особенности экономики труда на предприятиях социально-культурного сервиса.
5. Оценка эффективности деятельности предприятий социально-культурного сервиса.
6. Оценка эффективности производительности труда на предприятиях социально-культурного сервиса.
7. Проблемы инвестиционной деятельности сервисных предприятий.
8. Проблемы стратегического и внутрифирменного планирования в социально-культурном сервисе.
9. Проблемы формирования доходов и оценки уровня рентабельности предприятий сервиса.
10. Планирование маркетинговой деятельности предприятия сервиса.
11. Специфика организации использования финансовых ресурсов на предприятиях сервиса.
12. Специфика организации логистики сервисного предприятия.
13. Специфика оценки конкурентоспособности предприятия сервиса.
14. Организация контроля качества услуг.
15. Организация оплаты труда на предприятиях сферы сервиса
16. Планирование деятельности предприятий сферы сервиса.
17. Планирование потребности в персонале на предприятиях сферы сервиса
18. Планирование издержек предприятия сферы сервиса.
19. Финансовое планирование на предприятиях сферы сервиса.
20. Бизнес-планирование на предприятиях сферы сервиса.
21. Предпринимательские риски на предприятиях сферы сервиса и управление ими.
22. Организация управленческого учета на предприятиях сферы сервиса.
23. Порядок организации предприятий в сфере сервиса.
24. Особенности организации деятельности некоммерческих организаций в сфере услуг.
25. Проблемы производительности и эффективности предприятий сферы сервиса.
26. Формирование оптимальной инфраструктуры обслуживания сервисной фирмы
27. Повышение конкурентоспособности сервисной фирмы.
28. Анализ эффективности организации процесса продаж.
29. Оптимизация основных бизнес-процессов сервисной фирмы.
30. Анализ эффективности организации деятельности сервисной фирмы.
31. Анализ эффективности управления персоналом в сервисном предприятии.
32. Анализ использования трудовых ресурсов на предприятии сервиса.

33. Разработка мероприятий по повышению эффективности работы предприятия сферы сервиса.
34. Финансовое планирование в сервисных предприятиях.
35. Планирование инвестиционной деятельности сервисного предприятия.

3. Критерии итоговой оценки за курсовую работу:

Таблица 5. Оцениваемые показатели для проведения промежуточной аттестации в форме курсовой работы

| № раздела | Наименование раздела | Баллы по шкале уровня |
|-----------|--|---|
| 1 | Введение | Выше базового – 2 Базовый – 1 Ниже базового – 0 |
| 2 | 1 глава | Выше базового – 2 Базовый – 1 Ниже базового – 0 |
| 3 | 2 глава | Выше базового – 2 Базовый – 1 Ниже базового – 0 |
| 4 | Выводы | Выше базового – 2 Базовый – 1 Ниже базового – 0 |
| 5 | Заключение | Выше базового – 2 Базовый – 1 Ниже базового – 0 |
| 6 | Библиографический список | Выше базового – 2 Базовый – 1 Ниже базового – 0 |
| 7 | Оформление | Выше базового – 2 Базовый – 1 Ниже базового – 0 |
| 8 | Процент оригинальности текста по системе антиплагиат | Выше базового – 2 Базовый – 1 Ниже базового – 0 |

Критерии итоговой оценки за курсовую работу:

- «отлично» – при сумме баллов от 12 до 16;
- «хорошо» – при сумме баллов от 8 до 11;
- «удовлетворительно» – при сумме баллов от 4 до 7;
- «неудовлетворительно» – при сумме баллов менее 4, а также при любой другой сумме, если по любому разделу работа имеет 0 баллов.

Требования и методические указания по структуре, содержанию и выполнению работы, а также критерии оценки, оформлены в качестве отдельно выпущенного документа на кафедре ССТ.

Курсовая работа состоит из титульного листа, содержания, введения, двух глав, заключения, списка использованных источников. Текст должен быть

структурирован, содержать ссылки. Во введении отражается актуальность темы, цель, задачи, объект, предмет, анализ литературы, методы исследования. Объем должен составлять 2-3 страницы. Общая часть должна содержать обзор актуальных литературных и нормативных источников, описание проблем и путей их решения. В заключении приводятся выводы по работе. Общий объем работы составляет от 20 до 40 страниц машинописного текста формата А4.

Защита курсовой работы проводится в течение двух последних недель семестра и выполняется в форме устной защиты в виде доклада на 5-7 минут с последующим ответом на поставленные вопросы, в ходе которых выясняется глубина знаний студента и самостоятельность выполнения работы.

В процессе выполнения обучающимся курсовой работы руководитель осуществляет систематическое консультирование.

Курсовая работа не подлежит обязательному внешнему рецензированию.

10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Студенты очной формы обучения перед началом изучения дисциплины должны быть ознакомлены с возможностью получения экзаменационной оценки по результатам текущей успеваемости, с формами защиты выполненных заданий к семинарам, а также планом выполнения курсовой работы.

Задание студентам очной формы обучения на курсовую работу выдается в начале семестра, заочной формы обучения – на установочной сессии.

В учебном процесс рекомендуется внедрение субъект-субъектной педагогической технологии, при которой в расписании каждого преподавателя определяется время консультаций студентов по закрепленному за ним модулю дисциплины.

Рекомендуется обеспечить студентов, изучающих дисциплину, электронными учебниками, учебно-методическим комплексом по дисциплине, включая методические указания к выполнению курсовой работы, а также всех видов самостоятельной работы.

11. Внесение изменений и дополнений в рабочую программу дисциплины

Кафедра ежегодно обновляет содержание рабочих программ дисциплин, которые оформляются протоколами заседаний дисциплин, форма которых утверждена Положением о рабочих программ дисциплин, соответствующих ФГОС ВО.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Направление подготовки бакалавров 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): Социально-культурный сервис

Кафедра «Социологии и социальные технологий»

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

Семестр 7

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:
Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры.

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл или 2 балла:
Решите ситуацию.

Компания, предоставляющая услуги по доставке еды, получает много жалоб от клиентов. Опишите алгоритм решения данной проблемы, который позволит снизить количество жалоб и улучшить качество услуг.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:
Решите задачу.

В отчетном периоде предприятие реализовало 550 единиц услуг. Себестоимость единицы составила 1200 руб., цена – 1550 руб./ед. Затраты на оплату труда составили 264 тыс. руб.

Определить чистую прибыль, полученную предприятием в отчетном году. Ставка налога на прибыль составляет 20%.

Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: доцент кафедры ССТ _____ Е.С. Косарская

Заведующий кафедрой: _____ Э.Ю. Майкова