

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Томский государственный педагогический университет»
(ТГПУ)

Утверждаю

Декан факультета экономики и управления



И.А. Ромахина

«02» сентября 2013 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.3.В.07 ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА В ТОРГОВЛЕ

ТРУДОЕМКОСТЬ (в зачетных единицах) 4

Направление подготовки	100100.62 «Сервис»
Профиль подготовки	Сервис в индустрии моды и красоты
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр

1. Цели освоения учебной дисциплины

Целями освоения дисциплины «Организация сервиса в торговле» являются формирование у студентов системы знаний по общим тенденциям развития организационной деятельности; приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков для эффективной организации деятельности предприятий сервиса в торговле; формирование навыков экономического мышления и конкретных приемов при решении инженерных задач в научной, конструкторской, технологической и производственной деятельности; получение обучающимися теоретических знаний и практических навыков в области планирования производственной деятельности предприятия; научиться определять основные параметры наиболее распространенных объектов и процессов предприятий сервиса в торговле; использовать основные методы анализа в будущей профессиональной деятельности.

2. Место учебной дисциплины в структуру основной образовательной программы

Данная дисциплина входит в раздел Б.3.В.07 «Организация сервиса в торговле». Профессиональный цикл. Вариативная часть по направлению **100100.62 – Сервис**, профиль «**Сервис в торговле**».

Для изучения дисциплины необходимы компетенции, сформированные у обучающихся в результате обучения в средней общеобразовательной школе, а также при освоении ранее изученной дисциплины Б.3.01 «Сервисология».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- основную экономическую терминологию;
- социально-экономическую значимость своей будущей профессии; сущность и значение экономической информации;
- принципы организации производственного процесса в пространстве и во времени;
- организацию вспомогательных цехов и обслуживающих хозяйств предприятия;
- основы нормирования труда и организацию заработной платы на предприятии;
- организацию и планирование процессов создания и освоения новой техники;
- особенности организации производства на малых и средних предприятиях;
- принципы планирования производственной деятельности;
- основы бизнес-планирования.

Уметь:

- анализировать и оценивать состояние и эффективность сервисной деятельности предприятий сервиса в торговле;
- собирать, анализировать, систематизировать и определять значимость экономической информации;
- сообщать логически верно, аргументировано и ясно экономическую информацию по своей профессиональной деятельности;
- применять современные средства и методы для экономического самообразования, использовать прикладные экономические программы деловой сферы для технологических расчетов и производства изделий;
- формулировать проблемы и задачи, связанные с совершенствованием сервисной деятельности предприятий, находить возможные пути и методы их решения.
- решать частные задачи совершенствования сервисной деятельности предприятий и организаций различного уровня;

- оценивать затраты на организацию сервисной деятельности и эффект от внедрения новых технологий в систему управления на предприятии;
- конструктивно взаимодействовать со специалистами технического, экономического и других профилей в вопросах анализа сервисной деятельности предприятий.

Владеть:

- навыками использования аналитического подхода для постановки общих и конкретных целей (задач) обеспечения эффективной сервисной деятельности;
- навыками сравнительной оценки эффективности альтернативных средств и методов решения конкретных задач управления;
- профессиональной аргументации при постановке целей и формулировке задач, связанных с реализацией профессиональных функций;
- методической и психологической готовности к изменению сферы и объектов своей профессиональной деятельности как специалиста по сервису, взаимодействию с иными специалистами предприятий сервиса;
- экономической терминологией, лексикой;
- методами оценки экономической эффективности;
- методическими основами нормирования труда;
- методикой анализа и экономического обоснования мероприятий;
- методикой расчета экономической эффективности проектов;
- экономическими методами планирования эксперимента, получения адекватных моделей и их исследования с целью оптимизации технологического процесса;
- навыками применения персональных компьютеров для автоматизированной обработки данных при анализе и оптимизации параметров производственных и управленческих процессов.

Данная дисциплина способствует формированию следующих компетенций, предусмотренных ФГОС-3 по направлению ВПО 100100.62 – Сервис, профиль «Сервис в торговле»:

А) общекультурные (ОК):

- способность к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрация уважения к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (ОК-8);
- способность к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9);
- осуществление деятельности, связанной с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказание помощи подчиненным, коллегам (ОК-10);
- способность на научной основе организовать свой труд, оценивать с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности; владение навыками самостоятельной работы (ОК-11);
- владение основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыки работы с компьютером как средством управления информацией; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13);
- способность участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности (ОК-14);
- стремление к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; критическому оцениванию с помощью коллег своих достоинств и недостатков, обобщению необходимых выводов (ОК-15);

- самостоятельно применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования (ОК-16);

Б) профессиональные (ПК):

1. Сервисная деятельность:

- готовность к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);

2. Производственно-технологическая деятельность:

- готовность разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8);
- готовность к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9);

3. Организационно-управленческая деятельность:10-12

- готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);
- готовность к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);

4. Научно-исследовательская деятельность:

- готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);
- способность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).

4. Общая трудоемкость дисциплины 4 зачетных единиц и виды учебной работы

Для очной формы обучения

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час)		
	Всего: 144	№5 семестр	№ семестра	№ семестра
Аудиторные занятия	38	38		
Лекции				
Практические занятия (ПЗ)				
Семинары (С)	38	38		
Лабораторные работы (ЛР)				
Другие виды аудиторных занятий				
Другие виды работ				
Самостоятельная работа	79	79		
Курсовой проект (работа)				
Реферат				
Расчетно-графические работы				
Формы текущего контроля	Тесты	Тесты		
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом	Экзамен (27)	Экзамен (27)		

Для заочной формы обучения
Зачетных единиц - 3

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час)		
	Всего: 108	№8 семестр	№ семестра	№ семестра
Аудиторные занятия	12	12		
Лекции	4	4		
Практические занятия (ПЗ)	8	8		
Семинары (С)				
Лабораторные работы (ЛР)				
Другие виды аудиторных занятий				
Другие виды работ				
Самостоятельная работа	96	96		
Курсовой проект (работа)				
Реферат				
Расчетно-графические работы				
Формы текущего контроля				
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом	Зачет	Зачет		

5. Содержание программы учебной дисциплины

5.1. Содержание учебной дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единицы (180 часов).

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (темы)	Аудиторные часы					Самостоятельная работа (час)
		ВСЕГО	Лекции	Практические (семинары)	Лабораторные	В т.ч. активные формы обучения (не менее 20%)	
1.	Организация и управление процессом оказания услуг.	6		6		1	14
2.	Организация деятельности предприятия сервиса.	6		6		1	13
3.	Общее управление сервисным предприятием.	6		6		1	13
4.	Стратегические направления и конкурентоспособность.	6		6		1	13
5.	Сервис – компонент продажи товаров.	7		7		2	13
6.	Разработка и создание новых услуг.	7		7		2	13
7.	Итого:	38		38		8	79

5.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг.

Структура процесса оказания услуги. Организация процесса оказания услуг во времени.

Тема 2. Организация деятельности предприятия сервиса.

Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Предприятие сферы сервиса как производственная система. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятия сервиса. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия сервиса.

Тема 3. Общее управление сервисным предприятием.

Правовые взаимоотношения в сервисной деятельности. Особенности общего управления сервисным предприятием. Определение общей эффективности работы предприятия сервиса.

Тема 4. Стратегические направления и конкурентноспособность.

Понятие о конкурентных преимуществах. Конкурентная окружающая среда. Выбор целевых потребителей. Стратегии создания конкурентных преимуществ. Роль стандартизации и дифференциации в выборе товарной политики. Стандартизация технологий и предложений.

Тема 5. Сервис – компонент продажи товаров.

Основные подходы к осуществлению сервиса. Основные задачи системы сервиса. Виды сервиса по времени его выполнения. Виды сервиса по содержанию работ. Принципы гарантийного обслуживания. Эксплуатационные инструкции.

Тема 6. Разработка и создание новых услуг.

Категории новой продукции. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Инструменты для разработки услуги. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуги.

5.3. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен

№п/п	№ раздела дисциплины	Наименование лабораторных работ

5.4. Образовательные технологии

В данном курсе используются отработка практических навыков по применению сервисной деятельности в малых предприятиях в сфере коммерции, проектная технология, метод разработки групповых решений и проведение семинаров по темам учебных блоков дисциплины, а также организация самостоятельной работы студентов (СРС).

В процессе образовательной деятельности по данному курсу успеваемость студентов оценивается в балльно-рейтинговой системе.

На первом занятии по дисциплине у студентов проводится входное тестирование, направленное на выявление знаний каждого студента в области малого бизнеса и коммерции продукции и услуг.

Обучение в рамках курса предусматривает работу студентов в одиннадцати блоках (разделах) дисциплины «Организация сервиса в торговле».

6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература по дисциплине:

1. Карнаухова, В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие для вузов/В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская ; под общ. ред. Ю. М. Краковского.-Изд. 3-е, перераб. и доп.-Ростов-на-Дону:МарТ,2010.-254 с.
2. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: учебник для вузов/В. Г. Велединский.- М.:КНОРУС,2010.-174 с.
3. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учебное пособие для вузов/[Г. А. Аванесова]; Изд. 2-е, испр. и доп.-М.:Аспект Пресс,2006. – 318 с.

6.2. Дополнительная литература

1. Техника и технология сервисной деятельности: Учебно-методическая разработка / Сост. В.С. Подольский. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2002.
2. Управление и организация в сфере услуг: Теория и практика / [К. Хаксевер, Б. Рендер, Р. Рассел и др.]; пер. с англ. Под ред. В.В. Кулибановой. – 2-е межд. изд. – СПб.: Питер, 2007.
3. Управление персоналом организации: Практикум: Учебное пособие для вузов/[А. Я. Кибанов, И. А. Баткаева, И. Е. Ворожейкин и др.]; Под ред. А. Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М,2008. – 295 с.
4. Охрана труда в торговле и общественном питании:учебное пособие для профессионально-технических училищ / [М. Я. Иоффе, Д. Ф. Фатыхов]. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Высшая школа, 2005. – 190 с.: ил. .
5. Правила бытового обслуживания и предоставления отдельных видов услуг в Российской Федерации. – М.: Ось-89, 2005.
6. Сундин Х. Организованный менеджер. Вначале подумай – затем приступай к работе / Пер. с швед. – М.: Финансы и статистика, 2002.
7. Финансовый менеджмент: учебник для среднего профессионального образования/[Н. И. Берзон, В. И. Горелый, В. Д. Газман и др.] ; под ред. Н. И. Берзона.-3-е изд., стереотип.-М.: Академия, 2007. – 334 с.

6.3. Средства обеспечения освоения дисциплины

В данном курсе используется отработка практических навыков по применению механизмов управления предприятием сервиса, проектные технологии, метод разработки групповых решений и проведение семинаров по индивидуальным заданиям дисциплины.

В процессе образовательной деятельности по данному курсу успеваемость студентов оценивается в балльной системе.

На первом занятии по дисциплине у студентов проводится входное тестирование, направленное на выявление знаний каждого студента в области управления реализацией услуг.

Обучение в рамках курса предусматривает работу студентов в четырех блоках (разделах) дисциплины «Сервисная деятельность».

6.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы) учебной дисциплины	Наименование материалов обучения, пакетов программного обеспечения	Наименование технических и аудиовизуальных средств, используемых с целью демонстрации материалов
1.	Организация производственных процессов.	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.

2.	Организация труда и заработной платы.	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
3.	Основы планирования на предприятии.	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
4.	Бизнес-планирование.	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.

6.5. Периодическая литература (журналы):

1. Журнал «Бизнес-планирование»
2. Журнал «Сервисное обслуживание»
3. Научно-практический журнал «Сфера услуг: инновации и качество»
4. Научно-теоретический журнал «Ученые записки»

7. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

7.1. Методические рекомендации (материалы) преподавателю

Раздел основной образовательной программы бакалавриата «Организация сервиса в торговле» представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся по направлению подготовки 100100.62 «Сервис» с учетом профиля «Сервис в торговле».

Данная учебная программа освещает вопросы сервисной деятельности с широким привлечением отечественного и зарубежного опыта. По каждой теме предполагается проведение аудиторных занятий и самостоятельной работы, т. е. чтение лекций, проведение практических занятий, разработка реферативного сообщения, вопросы для контроля знаний. Особое внимание уделяется активным формам обучения, такие как, решение задач с анализом конкретных экономических ситуаций, деловые игры.

Преподавателям семинарских занятий следует обращать внимание как на логику решения тех или иных задач, так и на экономические выводы, которые следуют из формальных моделей.

Руководитель лекционного потока осуществляет общее методическое руководство в ходе проведения курса и оказывает необходимую учебно-методическую текущую помощь преподавателям семинарских занятий.

Подготовка и проведение лекций, семинарских и практических занятий должны предусматривать определенный порядок.

Для подготовки студентов к семинарскому занятию на предыдущей лекции преподаватель должен определить основные вопросы и проблемы, выносимые на обсуждение, рекомендовать дополнительную учебную и периодическую литературу, рассказать о порядке и методике его проведения.

Литература, указанная в конце каждой темы, может быть дополнена преподавателем на основе материалов экономических журналов, газет, Интернет - ресурсов. В зависимости от подготовленности конкретной группы список можно корректировать. Учитывая специфику направления «Сервис», желательно использовать на занятиях материалы публикаций в периодической печати, издания и материалы, публикуемые на сайтах Госкомстата, Министерства экономического развития и торговли, Министерства финансов и других ведомств для обсуждения наиболее

лее важных проблем экономической политики и особенностей проявления общих закономерностей экономического развития в российской экономике.

Методы проведения семинаров весьма разнообразны и могут применяться в различных сочетаниях. Наиболее распространенными являются: вопросно-ответные, дискуссионные, научных сообщений по отдельным вопросам темы, реферирование, решение практических задач и упражнений, решение тестов, выполнение контрольных работ и другие.

Весьма важным для преподавателя является подготовка к проведению семинарского занятия.

Любое семинарское занятие следует начинать с организационного момента: установить отсутствующих и причину неявки их на занятие. Затем во вступительном слове преподавателя (3-4 минуты) определяется тема занятия, его цели, задачи и порядок работы. При обсуждении проблем, вынесенных на семинар, преподаватель следит за тем, чтобы каждый из его участников извлек пользу, приобретая новые знания, или уточняя их.

Важное место занимает подведение итогов семинарского занятия: преподаватель должен не только раскрыть теоретическое значение обсуждаемых проблем, но и оценить слабые и сильные стороны выступлений. В зависимости от конкретных условий заключительное слово может быть либо по каждому из узловых вопросов, либо по занятию в целом (до 10 минут).

7.2. Методические указания для студентов

В соответствии с учебным планом соответствующей специальности дисциплина «Организация сервиса в торговле» изучается студентами в 4 семестре.

Успешное изучение курса требует от студентов посещения лекций, активной работы на семинарах, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с базовыми учебниками, основной и дополнительной литературой.

Запись лекции – одна из форм активной самостоятельной работы студентов, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки, формулы, схемы, таблицы. Сервисология как наука использует свою терминологию, категориальный, графический и экономико-математический аппараты, которыми студент должен научиться пользоваться и применять по ходу записи лекции. Культура записи лекции – один из важнейших факторов успешного и творческого овладения знаниями по современной сервисологии, а также анализу экономическим проблемам общества. Последующая работа над текстом лекции воскрешает в памяти ее содержание. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы студенты имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу.

Лекции в основном нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, а также призваны способствовать формированию навыков работы с научной литературой. Предполагается также, что студенты приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой.

Семинарское занятие по сервисной деятельности – важнейшая форма самостоятельной работы студентов над научной, учебной и периодической литературой. Именно на семинарском занятии каждый студент имеет возможность проверить глубину усвоения учебного материала, показать знание категорий, положений и инструментов сервисной деятельности, и уметь их применить для аргументированной и доказательной оценки различных общественных и экономических процессов и явлений, происходящих в современном мире. Участие в семинаре позволяет студенту соединить полученные теоретические знания с решением конкретных практических задач по моделированию процессов на различных уровнях экономики, давать оценку экономическим явлениям, происходящим в стране и мире.

Семинарские занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной ра-

боты, а также ведения дискуссий. Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их оценки, определяются преподавателем, ведущим занятия.

При изучении каждой темы особое внимание следует уделять как количественным, так и качественным приемам, используемым при решении задач.

Для выполнения письменных домашних заданий студентам необходимо внимательно прочитать соответствующий раздел учебника и проработать аналогичные задания, рассматриваемые преподавателем на семинарских занятиях.

Основным методом обучения является самостоятельная работа студентов с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными, информацией об экономических и общественных событиях в России.

Основной формой итогового контроля и оценки знаний студентов по сервисной деятельности является зачет (4 семестр). На зачете студенты должны продемонстрировать не только теоретические знания, но и навыки пользования инструментарием сервисной деятельности, поэтому на итоговом контроле (зачете) помимо теоретических вопросов студенту предлагается выполнить практическое задание.

Постоянная активность на занятиях, готовность ставить и обсуждать актуальные проблемы курса – залог успешной работы и положительной оценки.

8. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

8.1. Тематика рефератов (докладов, эссе)

1. Методы расчета производственного цикла
2. Организация автоматизированного производства
3. Гибкое интегрированное производство
4. Алгоритм определения предпочтительной организационной структуры управления диверсифицированной фирмой
5. Основные виды и области применения АСУ на предприятии
6. Оперативно-производственное планирование
7. Формы и системы заработной платы
8. Порядок предоставления и оплаты ежегодных и дополнительных отпусков
9. Организация и обслуживание рабочих мест
10. Значение планирования в современной экономике
11. Методы планирования
12. Принципы планирования
13. Автоматизация планирования
14. Бизнес-план предприятия как инструмент планирования
15. Преимущества и недостатки бюджетирования
16. Схема бюджетного процесса
17. Планирование материально-технического обеспечения
18. Планирование баланса компании
19. Общая структура бизнес-плана
20. Рекомендации по применению компьютерных технологий в бизнес-планировании

8.2. Вопросы и задания для самостоятельной работы, в том числе групповой самостоятельной работы обучающихся.

I. Вопросы для самостоятельной работы

1. Совет фирмы (АО), его функции и практическая деятельность
2. Роль нормативов в планировании
3. Организация оплаты труда

4. Заработная плата за неотработанное время
5. Расчет пособия по временной нетрудоспособности
6. Автоматизация планирования
7. Финансовое планирование на предприятии
8. Стратегическое планирование
9. Маркетинговое планирование
10. Планирование себестоимости
11. Планирование развития предприятия
12. Анализ отклонений показателей труда
13. Планирование риска
14. Анализ бизнес-среды организации
15. План маркетинга как составная часть бизнес-плана
16. Оценка и страхование риска
17. Исследование и анализ рынка (анализ бизнес-среды организации)
18. Разработка маркетинг-плана
19. Составление плана производства
20. Составление организационного плана
21. Составление финансового плана

II. Задания для самостоятельной работы

Задача 1

Цель: определить основные этапы действий руководителя в организации нового дела. Приобретаемые знания и умения: знание управленческого цикла руководителя учебного заведения; умение логически последовательно выстроить действия в процессе принятия решений.

Ситуация. Вам как руководителю нужно организовать и определить основные этапы проведения внутришкольного контроля. Расположите в логической последовательности данные ниже управленческие действия:

- сбор фактического материала;
- личная подготовка руководителя к контролю, изучению нормативных документов;
- определение целей контроля;
- подготовка выводов, предложений и рекомендаций для усовершенствования учебно-воспитательного процесса;
- составление плана контроля;
- педагогический анализ фактического материала;
- определение средств и форм контроля за исполнением рекомендаций и предложений;
- доведение результатов контроля до педагогического коллектива.

Задание: обоснуйте последовательность этапов управленческих действий и выявите определенную закономерность в организации контроля за деятельностью персонала.

Задача 2.

Цель: определить основные этапы действий руководителя в процессе подведения итогов какого-то дела. Приобретаемые знания и умения: знание основных функциональных направлений труда менеджера по руководству деятельностью преподавателя; умение квалифицированно проанализировать деятельность преподавателя.

Ситуация. Вам, как руководителю, нужно осуществить педагогический анализ деятельности преподавателя с целью улучшения качества учебно-воспитательного процесса. Покажите, в какой последовательности вы будете осуществлять такой педагогический анализ: Г « планирование руководства и контроля за работой преподавателя;

- индивидуальная методическая работа преподавателя;
- планирование учебного процесса;

- состояние преподавания предмета;
- результаты обучения и воспитания;
- оснащение учебного процесса;
- участие в коллективной методической работе;
- выявление уровня интереса учащихся к предмету.

Задание: обоснуйте последовательность избранных вами этапов анализа и выявите определенную закономерность в проведении анализа работы исполнителя деятельности.

8.3. Вопросы для самопроверки, диалогов, обсуждений, дискуссий, экспертиз.

1. Вопросы по дисциплине «Организация сервиса в торговле»
2. Организация производственных процессов
3. Определение производственного процесса
4. Основные принципы организации производственного процесса
5. Типы производств и их технико-экономическая характеристика
6. Производственная структура предприятия
7. Производственный цикл и его структура
8. Организация поточного производства
9. Основы расчета и организации поточных линий
10. Гибкое интегрированное производство
11. Типовые организационные структуры управления предприятием
12. Положения о подразделениях предприятия и должностные инструкции
13. Реакция фирмы на изменчивость внешней среды и предпочтительная структура управления
14. Основные виды и области применения АСУ на предприятии
15. Место планирования и прогнозирования в менеджменте
16. Обзор техники и видов планирования
17. Система прогнозов и планов фирмы
18. Методы разработки и объекты прогнозов на уровне предприятия
19. Экстраполяционное прогнозирование
20. Комплексный подход к разработке производственной программы предприятия
21. Задачи и методы оперативного планирования производства
22. Календарно-плановые нормативы
23. Структура производственно-диспетчерского отдела предприятия (ПДО). Диспетчирование производства
24. Оплата труда
25. Мотивация труда
26. Заработная плата
27. Элементы заработной платы
28. Формы оплаты труда
29. Фонд заработной платы
30. Формы и системы заработной платы
31. Сдельная форма оплаты труда
32. Повременная форма оплаты труда
33. Порядок предоставления и оплаты ежегодных и дополнительных отпусков
34. Понятие и значение научной организации труда.
35. Производительность и оплата труда
36. Сущность планирования на предприятии
37. Методы планирования
38. Принципы планирования
39. Структура планов

40. Классификация и виды планов
41. Сущность перспективного планирования
42. Сущность бюджетного планирования
43. Сущность календарного планирования
44. Роль нормативов и норм в планировании
45. Финансовый план как элемент финансового планирования
46. Система прогнозов и планов
47. Производственная программа и ее место в процессе планирования
48. Планирование прибыли предприятия
49. Налоговое планирование
50. Понятие «бюджет»
51. Виды бюджетов
52. Классификация бюджетов
53. Принципы бюджетирования
54. Операционные бюджеты
55. Финансовые бюджеты
56. Схема бюджетного процесса
57. Внедрение бюджетирования на предприятии
58. Стратегическое планирование
59. Маркетинговое планирование
60. Управление планированием
61. Контроль и анализ выполнения плановых заданий
62. Основные этапы и модели планирования
63. Бюджетный период. Типы бюджетов по длительности
64. План по труду и заработной плате
65. Инвестиционный бюджет. Содержание, функции, виды
66. Значение анализа финансово-хозяйственной деятельности для планирования
67. Планирование производства
68. Методы, используемые в сметном планировании
69. Стратегическое налоговое планирование
70. Тактическое налоговое планирование
71. Понятие бюджетного цикла
72. Планирование реализации продукции
73. Информативная база для бизнес-планирования
74. Сущность финансовой диагностики в области принятия управленческих решений при планировании
75. Бюджетирование как элемент мотивации труда
76. Место бизнес-прогнозов в системе расчетов операционных бюджетов предприятия
77. Обобщающий расчет финансовой эффективности будущей деятельности предприятия
78. Организационно-управленческий аспект бюджетного процесса
79. Теоретические основы бизнеса
80. Сущность и значение бизнес-планирования в управлении предприятием
81. Организация процесса бизнес-планирования на предприятии
82. Роль, практика и неиспользуемые возможности бизнес-планирования в РФ
83. Понятие, цель, задачи и особенности составления бизнес-плана
84. Отличие бизнес-плана от других плановых документов
85. Титульный лист, оглавление, меморандум конфиденциальности, резюме бизнес-плана
86. История бизнеса организации (описание отрасли)

87. Характеристика объекта бизнеса организации
88. Анализ бизнес-среды организации
89. План маркетинга как составная часть бизнес-плана
90. Производственный план как составная часть бизнес-плана
91. Организационный план как составная часть бизнес-плана
92. Финансовый план как составная часть бизнес-плана
93. Краткая методика составления бизнес-плана
94. Рекомендации по составлению резюме бизнес-плана
95. История бизнеса организации (ситуация в настоящее время и краткая информация о предприятии)
96. Описание характера бизнеса

8.4. Примеры тестов.

№ п/п		Блок	Вопрос - Ответы	Ключ	
1			Обеспечивают бесперебойное протекание основных процессов ...	9	
2			Выполнение услуг, необходимых для нормального функционирования основных, вспомогательных процессов – это ...	10	
3			Изготовление основной продукции, выпускаемой предприятием – это ...	8	
4			Совокупность действий людей и орудий труда, осуществляемых на предприятии для изготовления конкретных видов продукции – это ...	5	
5			Процессы, состоящие из последовательно осуществляемых действий над простым предметом труда – это ...	6	
6			Сочетание элементарных процессов, осуществляемых над множеством предметов труда – это ...	7	
7		1	Комплекс процессов и работ, выполнение которых характеризует завершение определенной части производственного процесса и связано с переходом предмета труда из одного качественного состояния в другое – это ...	1	
8		1	Процессы получения заготовок – это ...	4	
9		1	Процессы превращения заготовок в готовые детали – это ...	2	
10		1	Сборка узлов и готовых изделий, регулировка и отладка машин и приборов, их испытания – это ...	3	
1	Ответ	1	стадия производственного процесса.		
2	Ответ	1	обрабатывающая стадия производственного процесса.		
3	Ответ	1	сборочная стадия производственного процесса.		
4	Ответ	1	заготовительная стадия производственного процесса.		
5	Ответ	1	производственные процессы.		
6	Ответ	1	простые производственные процессы.		
7	Ответ	1	сложные производственные процессы.		
8	Ответ	1	основные производственные процессы.		
9	Ответ	1	вспомогательные производственные процессы.		
10	Ответ	1	обслуживающие производственные процессы.		
11		2	Организация производственных процессов – это ...	1	

1	Ответ	2	объединение людей, орудий и предметов труда в единый процесс производства материальных благ, а также обеспечение рационального сочетания в пространстве и во времени основных, вспомогательных и обслуживающих процессов			
2	Ответ	2	объединение людей, орудий и предметов труда в единый процесс производства материальных благ, а также			
3	Ответ	2	обеспечение рационального сочетания в пространстве и во времени основных, вспомогательных и обслуживающих процессов			
12		3	Исходные положения, на основе которых осуществляются построение, функционирование и развитие производственных процессов – это ...		1	
13		3	Разделение производственного процесса на отдельные части и их закрепление за соответствующими подразделениями предприятия – это ...		3	
14		3	Объединение всех или части разнохарактерных процессов по изготовлению определенных видов продукции в пределах одного участка, цеха или производства – это ...		2	
15		3	Сосредоточение определенных производственных операций по изготовлению технологически однородной продукции или выполнению функционально-однородных работ на отдельных рабочих местах, участках, в цехах или производствах предприятия – это ...		4	
16		3	Ограничение разнообразия элементов производственного процесса – это ...		6	
17		3	Закономерное сочетание отдельных элементов производственного процесса, которое выражается в определенном количественном соотношении их друг с другом – это ...		5	
18		3	Выполнение отдельных частей процесса изготовления продукции одновременно – это ...		7	
19		3	Все стадии и операции производственного процесса осуществляются в условиях кратчайшего пути предмета труда от начала процесса до его конца – это ...		9	
20		3	Все отдельные производственные процессы и единый процесс производства определенного вида продукции повторяются через установленные периоды времени – это ...		8	
21		3	Все операции производственного процесса осуществляются непрерывно, без перебоев, и все предметы труда непрерывно движутся с операции на операцию – это ...		10	
1	Ответ	3	принципы организации производственного процесса			
2	Ответ	3	принцип комбинирования производственного процесса			
3	Ответ	3	принцип дифференциации производственного процесса			
4	Ответ	3	принцип концентрации производственного процесса			
5	Ответ	3	принцип пропорциональности производственного процесса			
6	Ответ	3	принцип специализации производственного процесса			
7	Ответ	3	принцип параллельности производственного процесса			
8	Ответ	3	принцип ритмичности производственного процесса			
9	Ответ	3	принцип прямоочности производственного процесса			

10	Ответ	3	принцип непрерывности производственного процесса			
22		4	Совокупность организованных, технических и экономических особенностей – это ...		1	
23		4	Объем выпуска – это ...		2	
24		4	Номенклатура выпускаемых изделий – это ...		2	
25		4	Степень постоянства номенклатуры выпускаемых изделий – это ...		2	
26		4	Характер загрузки рабочих мест – это ...		2	
27		4	Изготовление продукции в единичном объеме – это ...		1	
28		4	Изготовление продукции в массовом объеме – это ...		1	
29		4	Изготовление продукции в серийном объеме – это ...		1	
1	Ответ	4	тип производства.			
2	Ответ	4	фактор, определяющий тип производства.			

8.5. Перечень вопросов для промежуточной аттестации (экзамена)

1. Производственный цикл и его структура
2. Гибкое интегрированное производство
3. Типовые организационные структуры управления предприятием
4. Реакция фирмы на изменчивость внешней среды и предпочтительная структура управления
5. Обзор техники и видов планирования
6. Система прогнозов и планов фирмы
7. Оплата труда
8. Мотивация труда
9. Заработная плата
10. Формы оплаты труда
11. Фонд заработной платы
12. Формы и системы заработной платы
13. Сдельная форма оплаты труда
14. Повременная форма оплаты труда
15. Заработная плата за неотработанное время
16. Порядок предоставления и оплаты ежегодных и дополнительных отпусков
17. Расчет пособия по временной нетрудоспособности
18. Понятие и значение научной организации труда.
19. Производительность и оплата труда
20. Структура планов
21. Классификация и виды планов
22. Сущность перспективного планирования
23. Сущность бюджетного планирования
24. Сущность календарного планирования
25. Система прогнозов и планов
26. Планирование прибыли предприятия
27. Налоговое планирование
28. Стратегическое планирование
29. Маркетинговое планирование
30. Планирование себестоимости
31. Инвестиционный бюджет. Содержание, функции, виды
32. Значение анализа финансово-хозяйственной деятельности для планирования

33. Методы, используемые в сметном планировании
34. Стратегическое налоговое планирование
35. Tактическое налоговое планирование
36. Понятие бюджетного цикла
37. Планирование риска
38. Планирование реализации продукции
39. Информативная база для бизнес-планирования
40. Анализ бизнес-среды организации
41. План маркетинга как составная часть бизнес-плана
42. Производственный план как составная часть бизнес-плана
43. Организационный план как составная часть бизнес-плана
44. Финансовый план как составная часть бизнес-плана
45. Оценка и страхование риска
46. Краткая методика составления бизнес-плана
47. Рекомендации по составлению резюме бизнес-плана
48. Описание характера бизнеса
49. Исследование и анализ рынка (анализ бизнес-среды организации)
50. Разработка маркетинг-плана

8.6. Темы для написания курсовой работы (представляется на выбор обучающегося, если предусмотрено рабочим планом).

Не предусмотрено учебным планом

Рейтинговая система оценки студентов

1. Бальные оценки для элементов контроля за семестр

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
Посещение лекционных занятий	4	4	4	12
Выполнение практических занятий	8	8	8	24
Эссе	9	9	10	28
Выполнение контрольных, тестовых заданий на лекциях и практических занятиях	8	8	8	24
Компонент своевременности	4	4	4	12
Итого максимум за период	33	33	34	100
Нарастающим итогом	33	66	100	100

2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Балл на дату контрольной точки	Оценка
Более 90 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70 % до 89 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60 % до 69 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
Менее 60 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

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

Рабочая программа учебной дисциплины «**Организация сервиса в торговле**» составлена в соответствии с учебным планом, федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки **100100.62 – Сервис**.

Рабочую программу учебной дисциплины составил:
Доцент кафедры менеджмента ФЭУ ТГПУ
Богак Татьяна Васильевна _____
(подпись)

Программа дисциплины утверждена на заседании кафедры менеджмента,
протокол № 1 от «29» августа 2013 г.

Зав. кафедрой
докт. физ. – мат. наук, профессор _____ Н.Г. Филонов
(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена методической комиссией ФЭУ ТГПУ
протокол № 1 от «31» 08 2013 г.

Председатель методической комиссии _____ В.Г. Аникина
(подпись)

**Лист внесения изменений
в рабочую программу учебной дисциплины**

Дополнения и изменения в программу учебной дисциплины

Б.3.В.01 «Организация сервиса в торговле» по направлению «Сервис» на
2013 - 2014 учебный год.

В программу учебной дисциплины вносятся следующие изменения:

1. В пункт 6 Учебно-методическое обеспечение дисциплины внесены следующие дополнения в подпункт 6.2. Дополнительная литература:

1) Третьякова, Татьяна Николаевна. Сервисная деятельность [Текст]: учебное пособие для вузов/Т. Н. Третьякова.-М.:Академия,2008.-301, [1] с.:ил.-(Высшее профессиональное образование) .-ISBN 9785769544576:215.00.-237.27

2) Кулибанова, Валерия Вадимовна. Маркетинг сервисных услуг [Текст]/В. В. Кулибанова.-СПб.:Вектор,2006.-179, [13] с.:ил. .-ISBN 5968402849:190.00

Внесение изменений в рабочую программу учебной дисциплины утверждены на заседании кафедры менеджмента, протокол №1 от 29.08.2013 года.

Зав. кафедрой  Н.Г. Филонов