

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.О.04.08 Организация и планирование деятельности
предприятий сервиса

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Сервис электронной техники

Квалификация (степень): бакалавр

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

Институт: математики, естествознания и техники

Кафедра: экономики и управления им. Н.Г. Нечаева

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	3	3,4	3
Семестр/триместр	6	9,10	5,6

Лекции	36	8	6
Лабораторные занятия	-		
Практические (семинарские) занятия	36	12	8
Консультации	2	2	2
Формы промежуточной аттестации: экзамен	Экзамен-0,3	Экзамен-0,3	Экзамен-0,3
Контроль	36	9	9
Самостоятельная работа	105,7	184,7	190,7

Всего часов:216

Трудоемкость: 6 зачетных единиц.

Разработчик рабочей программы:

Кандидат педагогических наук, доцент Т.А. Шабалина

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель изучения дисциплины состоит в изучении особенностей организации и планирования деятельности предприятий сервиса, основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса, методы принятия экономически обоснованных решений.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение принципов и механизмов организации и планирования на предприятиях сервиса,
- цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса;
- расчеты, оценку и анализ основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности;
- требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности.

Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина Б1.О.04.08 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса реализуется в рамках базовой (обязательной) части блока Б1. Модуль 4 «Предметно-содержательный».

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знать: - цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса.	Знает: - методы и принципы управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса.
	Уметь: - использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса.	Умеет: - применять важнейшие методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса.
	Владеть: - методами контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса.	Владеет: - методами контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса.
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую	Знать: - расчеты, оценку и анализ основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности.	Знает: - способы расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности.
	Уметь: - экономически обосновывать необходимость и	Умеет: - обосновывать необходимость и целесообразность принятия

эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	экономических решений при осуществлении профессиональной деятельности
	Владеть: - методами принятия экономически обоснованных решений	Владеет: - методами принятия экономически обоснованных решений
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Знать: - требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности.	Знает: - требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности.
	Уметь: - обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности.	Умеет: - обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности.
	Владеть: - положениями нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности	Владеет: - положениями нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
1	Раздел 1. Организация деятельности	91,7	18	18		55,7
23	Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг	11	2	2		7
3	Тема 2. Основы организации деятельности предприятия	11	2	2		7
4	Тема 3. Организация основного производства на предприятиях сервиса	15,7	4	4		7,7
5	Тема 4. Организация контроля качества услуг и продукции	12	2	2		8
6	Тема 5. Организация обслуживания потребителей	12	2	2		8

7	Тема 6. Основы организации заработной платы на предприятиях сервиса	17	4	4		9
8	Тема 7. Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса	13	2	2		9
9	Раздел 2. Планирование деятельности	86	18	18		50
10	Тема 8. Основы внутрифирменного планирования.	12	2	2		8
11	Тема 9. Планирование инвестиционной деятельности предприятия.	12	2	2		8
12	Тема 10. Планирование объема производства и реализации услуг	16	4	4		8
13	Тема 11. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	16	4	4		8
14	Тема 12. Планирование издержек предприятия сервиса.	17	4	4		9
15	Тема 13. Финансовый план предприятия	13	2	2		9
16	Форма отчетности-экзамен	Экзамен-0,3				
17	Консультация	2				
18	Контроль	36				
19	ИТОГО:	216	36	36		105,7

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
1	Раздел 1. Организация деятельности	102,7	4	4		94,7
23	Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг	13,7				13,7
3	Тема 2. Основы организации деятельности предприятия	13				13
4	Тема 3. Организация основного производства на предприятиях сервиса	17	2	2		13
5	Тема 4. Организация контроля	17	2	2		13

	качества услуг и продукции					
6	Тема 5. Организация обслуживания потребителей	14				14
7	Тема 6. Основы организации заработной платы на предприятиях сервиса	14				14
8	Тема 7. Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса	14				14
9	Раздел 2. Планирование деятельности	98	4	4		90
10	Тема 8. Основы внутрифирменного планирования.	19	2	2		15
11	Тема 9. Планирование инвестиционной деятельности предприятия.	15				15
12	Тема 10. Планирование объема производства и реализации услуг	19	2	2		15
13	Тема 11. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	15				15
14	Тема 12. Планирование издержек предприятия сервиса.	15				15
15	Тема 13. Финансовый план предприятия	15				15
16	Форма отчетности-экзамен	Экзамен-0,3				
17	Консультация	2				
18	Контроль	9				
19	ИТОГО:	216	8	12		184,7

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
1	Раздел 1. Организация деятельности	101,7	2	4		95,7
23	Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг	13,7				13,7
3	Тема 2. Основы организации деятельности предприятия	14				14

4	Тема 3. Организация основного производства на предприятиях сервиса	17	2	2		13
5	Тема 4. Организация контроля качества услуг и продукции	15		2		13
6	Тема 5. Организация обслуживания потребителей	14				14
7	Тема 6. Основы организации заработной платы на предприятиях сервиса	14				14
8	Тема 7. Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса	14				14
9	Раздел 2. Планирование деятельности	103	4	4		95
10	Тема 8. Основы внутрифирменного планирования.	20	2	2		16
11	Тема 9. Планирование инвестиционной деятельности предприятия.	16				16
12	Тема 10. Планирование объема производства и реализации услуг	20	2	2		16
13	Тема 11. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	16				16
14	Тема 12. Планирование издержек предприятия сервиса.	16				16
15	Тема 13. Финансовый план предприятия	15				15
16	Форма отчетности-экзамен	Экзамен-0,3				
17	Консультация	2				
18	Контроль	9				
19	ИТОГО:	216	6	8		190,7

III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Текущая аттестация проводится в форме контрольной работы (в тестовой форме), реферата.

Примерные тесты.

ЗАДАНИЕ 1 .

Укажите правильный вариант ответа на каждый вопрос задания.

Вопрос 1. Какой из видов организации движения производственных процессов характеризуется тем, что процесс обработки деталей данной партии начинается раньше, чем полностью заканчивается обработка всей партии деталей на каждой предыдущей операции?

- 1) параллельно-последовательный;
- 2) параллельный;
- 3) последовательный;
- 4) верны ответы 1, 2, 3.
- 5) верны ответы 2 и 3.

1 2 3 4 5

Вопрос 2. При какой организации движения предметов труда несколько единиц одной и той же партии могут одновременно находиться в обработке на разных операциях?

- 1) параллельном;
- 2) перпендикулярном;
- 3) последовательном;
- 4) параллельно-последовательном;
- 5) верны ответы 1, 3.

1 2 3 4 5

Вопрос 3. В каком случае экономически целесообразно применение параллельно-последовательного вида движения?

- 1) изготовление трудоемких деталей;
- 2) изготовление трудоемких деталей крупными партиями;
- 3) изготовление трудоемких деталей мелкими партиями;
- 4) верны ответы 1,2;
- 5) верны ответы 1,3.

1 2 3 4 5

Вопрос 4. Как называется период, в течение которого предмет труда находится непосредственно в процессе изготовления?

- 1) перерыв;
- 2) рабочий период;
- 3) период обработки;
- 4) сборка изделий;
- 5) контрольная операция.

1 2 3 4 5

Вопрос 5. Назовите три основных вида организации движения производственных процессов во времени.

- 1) перпендикулярный, последовательный и параллельный;
- 2) прямоточный, параллельно-последовательный и линейный;
- 3) параллельный, последовательный и переменно-прямоточный;
- 4) последовательный, параллельный, параллельно-последовательный.
- 5) перпендикулярно-последовательный; параллельный, последовательный.

1 2 3 4 5

ЗАДАНИЕ 2..

Вопрос 1. Что такое партия деталей?

- 1) количество разноименных деталей, одновременно запускаемых в производство;
- 2) количество одноименных деталей, в разное время запускаемых в производство;
- 3) количество одноименных деталей, одновременно запускаемых в производство;
- 4) количество разноименных деталей, в разное время запускаемых в производство;
- 5) количество разных машин, одновременно запускаемых в сборку.

Вопрос 2. Какое оборудование наиболее широко применяется в единичном производстве?

- 1) универсальное;
- 2) специализированное;
- 3) полуавтоматы;
- 4) автоматическое;
- 5) верны ответы 1, 2.

Вопрос 3. Как называется количество одинаковых машин, одновременно запускаемых в сборку?

- 1) партия деталей;
- 2) серия машин;
- 3) партия машин;
- 4) серия деталей;
- 5) сборочный узел.

Вопрос 4. Какой тип производства характеризуется непрерывным изготовлением ограниченной номенклатуры изделий на узкоспециализированных рабочих местах?

- 1) мелкосерийный;
- 2) единичный;
- 3) массовый;
- 4) серийный;
- 5) эксклюзивный.

Вопрос 5. Применение каких видов движения предметов труда дает возможность уменьшить производственный цикл изготовления предмета труда?

- 1) параллельного и последовательного;
- 2) параллельно-последовательного и последовательного;
- 3) параллельного и параллельно-последовательного;
- 4) параллельного, последовательного и параллельно-последовательного;
- 5) перпендикулярного и последовательного.

ЗАДАНИЕ 3.

Вопрос 1. По какой формуле определяется объем реализуемой продукции по плану?

- 1) $R_{\text{п}} = T_{\text{п}} + \text{Он.п.1} - \text{Он.п.2}$;
- 2) $R_{\text{п}} = T_{\text{п}} - \text{Он.п.1} + \text{Он.п.2}$;
- 3) $V_{\text{п}} = T_{\text{п}} - N_{\text{п}} + N_{\text{к}}$;
- 4) $R_{\text{п}} = T_{\text{п}} + N_{\text{п}} - N_{\text{к}}$;
- 5) $R_{\text{п}} = T_{\text{п}} + N_{\text{п}} + N_{\text{к}}$.

Вопрос 2. Как называется основной раздел перспективного и годового бизнес-плана развития предприятия, в котором определяются объем изготовления и выпуска продукции по номенклатуре, ассортименту и качеству?

- 1) финансовый план;
- 2) маркетинговые исследования;
- 3) производственная программа;
- 4) сбытовая концепция;
- 5) график отгрузки.

Вопрос 3. Что включает в себя план по производству товарной (валовой) продукции?

- 1) формирование показателей объема выпуска товарной и валовой продукции;
- 2) сведения об объеме реализации продукции;
- 3) расчеты по производственной мощности предприятия;
- 4) номенклатурный перечень;
- 5) формирование показателей объема незавершенного производства.

Вопрос 4. Что такое внутрипроизводственное потребление

- 1) стоимость продукции цехов предприятия, потребляемую другими предприятиями;
- 2) стоимость продукции и услуг цехов предприятия, потребляемую другими цехами своего же предприятия;
- 3) полуфабрикаты собственного производства;
- 4) объем выпуска товарной и валовой продукции;
- 5) стоимость продукции цехов предприятия, потребляемая работниками этого же предприятия.

Вопрос 5. Какой показатель включает весь объем работ, намеченный к выполнению в данном плановом периоде?

- 1) объем реализуемой продукции;
- 2) объем незавершенного производства;
- 3) объем товарной продукции;
- 4) объем валовой продукции;
- 5) объем готовой продукции.

ЗАДАНИЕ 4..

Вопрос 1. Что включает в себя план выпуска продукции на экспорт?

- 1) показатели объемов выпуска продукции предприятия;
- 2) цены на продукцию предприятия;
- 3) показатели обновления ассортимента;
- 4) показатели обновления потребительских свойств продукции;
- 5) задания по снятию с производства устаревших видов изделий.

Вопрос 2. В объем какой продукции включают выполненные работы промышленного характера и производственные услуги?

- 1) валовая продукция;
- 2) незавершенная продукция;
- 3) товарная продукция;
- 4) полуфабрикаты собственного производства;
- 5) готовая продукция.

Вопрос 3. Как называется продукция, отгруженная заказчику, принятая и оплаченная им, денежные средства за которую поступили на расчетный счет поставщика?

- 1) нереализованная;
- 2) товарная;
- 3) оплаченная;
- 4) реализованная;
- 5) готовая.

Вопрос 4. Что такое товарная продукция?

- 1) продукция всех видов и качества, выпускаемая предприятием вне зависимости от степени ее готовности;
- 2) продукция, незаконченная в процессе обработки;
- 3) продукция, удовлетворяющая требованиям ГОСТ и ТУ;
- 4) продукция, технологический процесс изготовления которой закончен в одном цехе и подлежит доработке в других цехах предприятия;
- 5) готовая продукция, прошедшая все стадии обработки.

Вопрос 5. Из чего состоит остаток нереализованной продукции к началу планируемого периода?

- 1) остаток готовой продукции на складе и в неоформленных отгрузках;
- 2) товары, отгруженные, по которым не наступил срок оплаты;
- 3) товары отгруженные, но не оплаченные в срок покупателями;
- 4) товары, находящиеся на ответственном хранении у покупателей;
- 5) все вышеназванное.

ЗАДАНИЕ 5.

Вопрос 1. Что такое проектная мощность?

- 1) мощность на начало года;
- 2) мощность на конец года, определяемая суммированием входящей и вводимой мощностей за вычетом выбывающей;
- 3) среднегодовая производственная мощность;
- 4) мощность, предусмотренная проектом строительства, реконструкции и расширения предприятия;
- 5) предполагаемое использование производственной мощности.

Вопрос 2. Какой показатель использования производственной мощности определяется отношением фактически произведенной продукции за определенный период времени к среднегодовой мощности за тот же период?

- 1) коэффициент загрузки оборудования;
- 2) количество фактически выработанной продукции предприятием в течение года;
- 3) коэффициент фактического (планового) использования производственной мощности;
- 4) коэффициент напряженности производственной программы;

5) уровень концентрации производства.

Вопрос 3. Какой показатель выявляет излишнее или недостающее оборудование?

- 1) нормативный объем выпуска продукции;
- 2) плановый объем выпуска продукции;
- 3) уровень специализации производства;
- 4) коэффициент сопряженности мощностей;
- 5) коэффициент загрузки оборудования.

Вопрос 4. По какому показателю определяется производственная мощность?

- 1) по мощности ведущих производств;
- 2) по мощности вспомогательных производств;
- 3) по номенклатуре выпускаемой продукции;
- 4) по числу единиц ведущего оборудования;
- 5) по характеру производства.

Вопрос 5. Как называется максимально возможный выпуск продукции за единицу времени в натуральном выражении в установленных планом номенклатуре и ассортименте, при полном использовании производственного оборудования и площадей?

- 1) норма трудоемкости;
- 2) производственная мощность;
- 3) производственная программа;
- 4) номенклатура;
- 5) валовая продукция.

ЗАДАНИЕ 6.

Вопрос 1. Какие предприятия наилучшим образом приспособлены к перестройке производства на новые виды продукции, организации дополнительных рабочих мест?

- 1) малые и средние предприятия;
- 2) крупные предприятия;
- 3) концерны;
- 4) совместные предприятия;
- 5) коммерческие предприятия.

Вопрос 2. Назовите основной из показателей, которыми измеряется уровень использования производственной мощности:

- 1) фондомощностный коэффициент;
- 2) коэффициент фактического (планового) использования производственной мощности;
- 3) коэффициент превышения производственной мощности против планового;
- 4) коэффициент экстенсивности;
- 5) коэффициент интенсивности.

Вопрос 3. Как определяется коэффициент экстенсивности?

- 1) отношением планируемого времени работы оборудования к календарному времени планируемого периода;
- 2) отношением прибыли к средней стоимости основных фондов;
- 3) отношением фактически произведенной продукции к среднегодовой производственной мощности;
- 4) среднегодовая стоимость;
- 5) отношением произведения числа станков и числа смен к числу работающих.

Вопрос 4. Какой из показателей использования производственной мощности определяется как отношение стоимости продукции к среднегодовой стоимости производственных фондов?

- 1) фондоемкость;
- 2) коэффициент загрузки оборудования;
- 3) фондоотдача;
- 4) коэффициент фактического (планового) использования производственной мощности;
- 5) коэффициент использования производственной мощности.

Вопрос 5. Что относится к средствам контроля производственной программы?

- 1) плановые и исполнительские балансы по разделам программы;
- 2) система текущего производственного учета;
- 3) система отчетности;
- 4) системы оперативного управления производством;
- 5) все вышеперечисленное.

ЗАДАНИЕ 7.

Укажите правильный вариант ответа на каждый вопрос задания.

Вопрос 1. Жизненный цикл товара может измеряться несколькими часами, например:

- 1) видеомагнитофон;
- 2) холодильник;
- 3) газета;
- 4) пальто;
- 5) зонт.

1 2 3 4 5

Вопрос 2. Что является объектом стратегии процесса?

- 1) товары и услуги;
- 2) производственные процессы;
- 3) нахождение пути производства товаров, которые удовлетворяют потребностям покупателя и специфике производства;
- 4) нахождение пути производства товаров, которые удовлетворяют только потребностям производителя;
- 5) нахождение наиболее приемлемой цены, которая устраивает производителя.

1 2 3 4 5

Вопрос 3. Какой конструкторский документ показывает размеры, допуски, материалы и окончательный вид компонента?

- 1) письменная спецификация;
- 2) инженерный чертеж;
- 3) диаграмма сборки;
- 4) стандарт;
- 5) маршрутный лист.

1 2 3 4 5

Вопрос 4. Какие документы требуются организациям для определения их товаров?

- 1) спецификации и стандарты;
- 2) накладные и приходно-расходные ордера;
- 3) номенклатурные перечни;
- 4) каталоги;
- 5) рекламные буклеты и брошюры.

1 2 3 4 5

Вопрос 5. Что определяет выбор, определение и дизайн товаров?

- 1) стратегия товара;
- 2) стратегия процесса;
- 3) жизненный цикл товара;
- 4) спецификации товара;
- 5) стратегия местонахождения.

1 2 3 4 5

ЗАДАНИЕ 8 .

Укажите правильный вариант ответа на каждый вопрос задания.

Вопрос 1. Чем определяются процессы преобразований?

- 1) постоянными и переменными затратами;
- 2) количеством товара;
- 3) качеством товара;
- 4) количеством и качеством товара;
- 5) верны ответы 1 и 4.

1 2 3 4 5

Вопрос 2. Производства, занимающие промежуточное положение между продолжительными и изменяющимися процессами, - это:

- 1) непрерывные процессы;
- 2) повторяющиеся процессы;
- 3) прерывающиеся процессы;
- 4) продолжительные процессы;
- 5) непродолжительные процессы.

1 2 3 4 5

Вопрос 3. Как называются затраты, которые существуют, даже если ни одна единица товара не выпускается?

- 1) переменные затраты;
- 2) запасы;
- 3) постоянные затраты;
- 4) фактические затраты;
- 5) издержки производства.

1 2 3 4 5

Вопрос 4. Чем характеризуются переменные затраты?

- 1) остаются неизменными с изменением объема производства;
- 2) они существуют, даже если ничего не производиться;
- 3) они изменяются в зависимости от технологии производства;
- 4) варьируются с изменением курса доллара;
- 5) варьируются с изменением объема производства в штуках.

1 2 3 4 5

Вопрос 5. Непрерывные процессы характеризуются тем, что:

- 1) имеют очень долгий, продолжительный период производства одного и того же товара;
- 2) такие процессы используют модули;
- 3) принимают во внимание пользующийся спросом в данный момент состав потребления;
- 4) имеют непродолжительный период производства одного товара;
- 5) производят малые объемы разнообразных товаров.

1 2 3 4 5

ЗАДАНИЕ 9 .

Укажите правильный вариант ответа на каждый вопрос задания.

Вопрос 1. Какая стратегия используется, если во времени изменяется только одна переменная?

- 1) чистая стратегия;
- 2) смешанная стратегия;
- 3) переменная стратегия;
- 4) активная стратегия;
- 5) пассивная стратегия.

1 2 3 4 5

Вопрос 2. Какая из перечисленных ниже стратегий позволяет воздействовать на спрос на протяжении планового периода?

- 1) управление уровнем запасов;
- 2) варьирование численности рабочих наймом и увольнением;
- 3) использование временно нанимаемых рабочих;
- 4) субподряд на выполнение отдельных работ в пиковые периоды спроса;
- 5) задержка выполнения заказа в период высокого спроса.

1 2 3 4 5

Вопрос 3. Какая из перечисленных ниже стратегий относится к пассивным стратегиям?

- 1) воздействие на спрос;
- 2) производство разносезонных изделий;
- 3) управление уровнем запасов;
- 4) задержка выполнения заказа в период высокого спроса;
- 5) верны ответы 1, 2.

1 2 3 4 5

Вопрос 4. Что является основой системы планирования в условиях производственной среды?

- 1) годовой план;
- 2) баланс;
- 3) бизнес-план;
- 4) результирующий главный производственный план;
- 5) план выпуска продукции по цеху.

1 2 3 4 5

Вопрос 5. Какая часть системы планирования связана с определением количеств и времени производства в среднесрочные периоды?

- 1) среднесрочное планирование;
- 2) долгосрочное планирование;
- 3) стратегическое планирование;
- 4) агрегатное планирование;
- 5) планирование запасов.

ЗАДАНИЕ 10..

Укажите правильный вариант ответа на каждый вопрос задания.

Вопрос 1. Что является главной задачей Международной электротехнической комиссии?

- 1) содействие международному сотрудничеству в решении вопросов стандартизации в области электротехники, радиоэлектроники;
- 2) разработка международных стандартов в области электротехники, радиоэлектроники;
- 3) расширение сотрудничества в области интеллектуальной, научной, технической, экономической деятельности;
- 4) контроль за производством электротехнической продукции;
- 5) распределение ответственности за производство бракованной электротехнической продукции.

1 2 3 4 5

Вопрос 2. Что такое стандарт?

- 1) общее руководство качеством;
- 2) модель для обеспечения качества;
- 3) документ для определения товара;
- 4) нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции;
- 5) конструкторский документ, показывающий размеры, допуски, материалы и окончательный вид товара.

1 2 3 4 5

Вопрос 3. Что является гарантией высокой стабильности и устойчивости качества продукции, выпускаемой поставщиком?

- 1) точное определение ответственности;
- 2) высокая производительность;
- 3) высокие требования к качеству;
- 4) наличие точно установленных процедур;
- 5) сертифицированная система менеджмента качества.

1 2 3 4 5

Вопрос 4. На основе каких стандартов осуществляется управление качеством продукции?

- 1) государственные;
- 2) международные;
- 3) отраслевые;
- 4) стандарты предприятий;
- 5) все вышеперечисленное.

1 2 3 4 5

Вопрос 5. Назовите нормативный способ управления, на котором во многом базируется управление качеством.

- 1) сертификация;
- 2) стандартизация;
- 3) технические условия;
- 4) система качества;
- 5) международные стандарты.

1 2 3 4 5

Примерные темы рефератов:

1. Механизм формирования производственной программы предприятия сервиса
2. Оперативно-производственное планирование деятельности предприятия сервиса
3. Организация и планирование развития вспомогательного обеспечения производства
4. Организация и планирование инновационной и инвестиционной деятельности предприятий сервиса
5. Бизнес-планирование как инструмент реализации инвестиционной и инновационной политики предприятия сервиса
6. Организация и планирование технического обеспечения и обслуживания производства предприятия сервиса
7. Организация и планирование технического обеспечения и обслуживания производства.
8. Организация и планирование ремонтного обслуживания производства.
9. Оперативно-производственное планирование различных типов производства.
10. Бизнес-планирование на предприятии сервиса.
11. Техничко-экономическое обоснование производственной программы предприятия сервиса.
12. Планирование рентабельности производства.
13. Планирование издержек производства и цен
14. Планирование средств на оплату труда.

15. Сущность и особенности сетевых методов планирования.
16. Планирование технического развития и совершенствования организации производства предприятий сервиса.
17. Организация и планирование инструментального обеспечения производства.
18. Планирование продаж продукции и услуг.
19. Планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия.
20. Планирование себестоимости продукции.
21. Финансовое планирование на предприятии.
22. Техничко-экономические нормы и нормативы, их значение в организации планирования на предприятии.
23. Прогнозирование и планирование деятельности организации в условиях рынка.
24. Планирование риска на предприятии.
25. Организация и планирование материально-технического снабжения и комплектации производственной программы цехов.

Вопросы к экзамену

(6 семестр очная форма обучения,
10 триместр очно-заочная форма обучения,
6 семестр заочная форма обучения)

1. Понятие и структура производственного процесса
2. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса
3. Структура процесса оказания услуги Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени
4. Особенности организации деятельности предприятий сервиса
5. Предприятие сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект
6. Предприятие сервиса как производственная система
7. Виды предприятий сервиса
8. Структура предприятия
9. Типы и методы организации выполнения услуг
10. Основы организации труда на предприятиях сервиса
11. Показатели оценки уровня организации основного производства
12. Понятие и показатели качества услуг и продукции
13. Факторы, формирующие качество услуг и продукции
14. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции
15. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сервиса
16. Основы организации обслуживания потребителя
17. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя

18. Принципы и способы регулирования оплаты труда
19. Содержание тарифной системы
20. Формы и системы оплаты труда
21. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате
22. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры
23. Организация ремонтного хозяйства
24. Организация инструментального и энергетического хозяйства
25. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства
26. Организация транспортного хозяйства
27. Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка
28. Принципы и методы планирования
29. Система планов предприятия и порядок их реализации
30. Структура текущего плана предприятия сервиса
31. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сервиса
32. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия
33. Структура и порядок разработки плана реализации услуг
34. Планирование производственной программы предприятия
35. Производственная мощность предприятия
36. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции
37. Планирование фонда рабочего времени
38. Планирование численности персонала предприятия
39. Состав средств на оплату труда
40. Планирование фонда заработной платы
41. Классификация издержек на выполнение услуг
42. Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции, работ, услуг
43. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции
44. Смета затрат на производство
45. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции
46. Финансовый план предприятия.
47. Содержание финансового планирования на предприятии сервиса
48. Прибыль предприятия и ее распределение
49. Показатели финансового плана предприятия

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Семиглазов, В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / В.А. Семиглазов. – Томск : ТУСУР, 2016. – 164 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480954> (дата обращения: 01.09.2020). – Библиогр. в кн. – Текст: электронный.
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: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037> (дата обращения: 01.09.2020). – Библиогр.: с. 119-120. – Текст: электронный.

4.2. Дополнительная литература

1. Панина, З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса : практикум / З.И. Панина, М.В. Виноградова. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 244 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495811> (дата обращения: 01.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-01984-5. – Текст : электронный.
2. Синяева, И.М. Маркетинг услуг : учебник / И.М. Синяева, В.В. Синяев, О.Н. Романенкова; под ред. Л.П. Дашкова ; Финансовый университет при Правительстве РФ. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 252 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573403> (дата обращения: 01.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03246-2. – Текст : электронный.

V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	http://window.edu.ru/	Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования	Свободный доступ
2.	http://fcior.edu.ru/	Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) предоставляет доступ к электронным образовательным ресурсам и сервисам для всех уровней и ступеней образования.	Свободный доступ

VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	www.garant.ru	Информационно-правовой портал	Свободный доступ
3.	www.elibrary.ru	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
4.	www.consultant.ru	Российская компьютерная справочно-правовая система	Свободный доступ
5.	https://data.gov.ru/	Портал открытых данных Российской Федерации	Свободный доступ
	www.admlr.lipetsk.ru		Индивидуальный неограниченный доступ из

6.		Администрация Липецкой области	любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
----	--	--------------------------------	---

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice.

VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.