



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
УПРАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ

Кафедра «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

Учебно-методическое пособие к контрольной работе по дисциплине

«Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

Автор
Дудкина О.В.

Ростов-на-Дону, 2018

Аннотация

Учебно-методическое пособие предназначено для студентов очно-заочной формы обучения, обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис»

Автор



к.с.н., доцент
кафедры «Сервис,
туризм и индустрия
гостеприимства»
Дудкина О.В.

Оглавление

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЕ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА»	4
1. Тематика заданий к контрольной работе:	6
2. ВОПРОСЫ К ИТОВОМУ КОНТРОЛЮ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА»	8
3. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	8
1. Основная литература	10
2. Дополнительная литература	10
3. Периодические издания	10
4. Интернет-ресурсы	10
4. ПРИЛОЖЕНИЕ	10

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЕ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА»

Контрольная работа по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» имеет целью дополнить и закрепить полученные в период семестра знания оказать помощь студенту подготовиться к итоговому занятию по данной дисциплине. Главной целью контрольной работы является закрепление полученных профессиональных знаний в области организации деятельности сервисных организаций путем планомерного, систематизированного изучения рекомендуемой литературы и получение практических навыков в рамках изучаемых по курсу вопросов. При проверке контрольной работы преподавателем оценивается то, как студент понимает содержание дисциплины, его способность применять теорию и концепции дисциплины для организации и планирования сервисной деятельности предприятий, а также умение систематизировать и ясно излагать свои мысли.

Контрольная работа по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» состоит из двух теоретических вопросов (контрольных заданий).

Варианты контрольных заданий установлены с учетом последней цифры номера зачетной книжки (см. графы таблицы) и предпоследней цифры номера зачетной книжки (см. строки таблицы). На пересечении графы и строки установлены две темы контрольных заданий из представленного ниже списка.

Пример: если Вы имеете последние цифры в зачетной книжке 18, следовательно, Ваш вариант тем контрольной работы определяется по строчке 1 и графе 8.

Это будут темы № 19 и № 5.

Варианты для выбора тем контрольной работы

предпоследняя цифра зачетной книжки	последняя цифра зачетной книжки									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Номера тем контрольной работы									
0	1 15	2 16	3 17	4 18	5 19	6 20	7 21	8 22	9 23	10 24
1	11 25	12 26	13 27	14 28	15 1	16 2	17 3	18 4	19 5	20 6
2	21 7	22 8	23 9	24 10	25 11	26 12	27 13	28 14	29 1	30 2
3	31 3	32 4	33 5	34 6	35 7	36 8	37 9	38 10	39 11	40 12
4	1 13	2 14	3 15	4 16	5 17	6 18	7 19	8 20	9 21	10 22
5	11 23	12 24	13 25	14 26	15 27	14 28	13 1	12 2	11 3	10 4
6	19 5	18 6	17 7	16 8	15 9	14 10	13 11	22 12	21 13	40 14
7	39 15	38 16	37 17	36 18	35 19	34 20	33 21	32 22	31 23	30 24
8	19 25	18 26	17 27	16 28	1 29	2 30	3 31	4 32	5 33	6 34
9	7 35	8 36	9 37	10 38	11 39	12 40	13 1	14 2	15 3	16 4

Контрольная работа выполняется студентами в форме реферата. Структура контрольной работы включает два теоретических вопроса (в соответствии с вариантом) и список использованных источников. Работы, не отвечающие обязательным для студента вариантам, не будут рассматриваться.

При подготовке контрольной работы студент подбирает и изучает необходимые литературные источники. Библиографический список должен содержать не менее 5 источников.

Текст контрольной работы должен быть отпечатан на

компьютере через полтора межстрочных интервала с использованием шрифта Times New Roman Cyr № 14.

Приблизительный объем контрольной работы должен составлять не менее 15 страниц.

Расстояние от границ листа до текста слева – 25 мм, справа – 10 мм, от верхней и нижней строки текста до границы листа – 20 мм.

Титульный лист оформляется по образцу (см. Приложение). Одновременно, прилагается электронная версия работы (по согласованию с ведущим преподавателем).

Контрольная работа сдается для проверки за 7 дней до начала сессии, либо в другие сроки, установленные деканатом факультета.

В случае возникновения затруднений студент консультируется у ведущего преподавателя.

1. Тематика заданий к контрольной работе:

1. Специфические особенности развития и функционирования сферы сервиса в России.
2. Процесс оказания услуг и основные принципы его организации.
3. Специфика процесса производства услуг на предприятиях сервиса.
4. Организация технологических процессов на предприятиях сервиса.
5. Факторы, определяющие производственную и организационную структуры предприятий сферы сервиса.
6. Основные принципы рационализации производственных процессов предприятия сервиса.
7. Анализ производственного цикла предприятия сервиса.
8. Оценка характеристик производства. Анализ факторов, влияющих на тип производства предприятия сервиса.
9. Организация основных видов деятельности и работ при оказании услуг на предприятиях сервиса.
10. Организация сервисной логистики на предприятиях сервиса.
11. Анализ ресурсной базы предприятия сервиса.

12. Направления совершенствования организации производственной инфраструктуры предприятия сервиса.

13. Особенности организации материально-технического обеспечения на предприятиях сферы сервиса.

14. Анализ деятельности специалистов ремонтного хозяйства предприятия сервиса.

15. Планирование в системе повышения квалификации кадров на предприятии сферы сервиса.

16. Сущность и содержание антикризисного управления на предприятии сервиса.

17. Планирование показателей финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.

18. Планирование рекламной кампании на предприятии сервиса.

19. Планирование сбытовой политики предприятия сервиса.

20. Анализ организации складского хозяйства на предприятии сферы сервиса.

21. Бизнес-планирование на предприятии сферы сервиса.

22. Планирование организации труда на предприятии сферы сервиса.

23. Планирование и организация процессов по созданию предприятия сферы сервиса.

24. Планирование ценовой политики предприятия сервиса.

25. Анализ конкурентной среды в сфере сервиса.

26. Планирование мер противодействия по отношению к конкурентам в сфере сервиса.

27. Планирование норм расхода материальных ресурсов на предприятии сферы сервиса.

28. Оценка качества коммуникаций с потребителями на предприятии сферы сервиса.

29. Планирование ассортиментной политики предприятия сервиса.

30. Способы минимизации рискованных ситуаций на предприятии сферы сервиса.

31. Организация нормирования труда на предприятиях сервиса.
32. Логистический подход к управлению материальными потоками на предприятии сферы сервиса.
33. Расчет производственной мощности сервисного предприятия, показатели и пути улучшения ее использования.
34. Определение эффективности деятельности предприятия сервиса.
35. Проектирование бизнес-процессов на предприятиях сервиса.
36. Использование информационных технологий на предприятиях сервиса.
37. Оценка качества услуг предприятия сервиса.
38. Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса.
39. Организация работы с поставщиками предприятия сервиса.
40. Использование инновационных технологий в сервисной деятельности предприятия.

2. ВОПРОСЫ К ИТОВОМУ КОНТРОЛЮ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА»

1. Отраслевая структура социально-культурной сферы.
2. Сущность и роль предпринимательства в рыночной экономике России.
3. Формы и виды государственной поддержки предпринимательства в России.
4. Доходы и расходы предприятия - оценка финансового состояния.
5. Прямой, косвенный и стимулированный доход от сервиса.
6. Организационно-правовые формы сервисной деятельности.
7. Современные тенденции развития предприятий сервиса.
8. Основные экономические показатели деятельности предприятий сервиса и их анализ

9. Состав и структура основных средств в сервисе.
10. Показатели эффективности использования основных средств, физический и моральный износ.
11. Состав и структура оборотных производственных фондов в сервисе.
12. Анализ эффективности использования трудовых ресурсов на предприятиях сервиса.
13. Кадровая политика на предприятии гостеприимства.
14. Сдельные и повременные системы оплаты труда в сервисе.
15. Компенсации и социальные выплаты в сфере сервиса.
16. Рентабельность услуг, специфика расчета.
17. Ценовые стратегии сервисного предприятия.
18. Финансовая политика на предприятиях сферы сервиса.
19. Финансовый план предприятия сферы сервиса.
20. Место и роль налогов и обязательных платежей в процессе формирования предприятия. Прямые и косвенные налоги в сервисной деятельности.
21. Основные показатели эффективности функционирования предприятий социально-культурного сервиса.
22. Специфические показатели оценки экономической эффективности функционирования предприятий сервиса.
23. Принципы и методы планирования предприятий сферы сервиса.
24. Основные разделы и показатели бизнес-плана предприятия.
25. Концентрация производства и размеры предприятия в сервисной сфере.
26. Использование инноваций в организации деятельности предприятий сервиса.
27. Влияние научно-технического прогресса на конкурентоспособность предприятия сервиса.
28. Предпринимательские риски в сервисной деятельности.
29. Факторы, влияющие на развитие предпринимательства в России.
30. Правовое регулирование сервисной деятельности.
31. Конкуренция в сфере сервиса. Стратегия поведения фирмы в условиях конкуренции.
32. Виды предпринимательства и принципы организации.
33. Внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса.
34. Анализ состояния и тенденций развития предприятий

сервиса в России.

3. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Основная литература

1.1 Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие: Москва, 2009

1.2 Безрутченко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: М.: Дашков и К, 2013

2. Дополнительная литература

2.1 Гущина, И.А.. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: М. : ИНФРА-М, 2011

2.2 Дмитриев, М.Н.. Экономика туристского рынка: М. : ЮНИТИ. Рек-но МО РФ.2013

2.3 Котлер Ф., Боуэн Дж, Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. М.: Юнити Дана, 2009

2.4 Неретина Т. Г. Организация сервисной деятельности [Электронный ресурс] Учеб.-метод. комплекс М.: ФЛИНТА ISBN 978-5-9765-1205-4 2014

3. Периодические издания

3.1 Журнал «Бренд-менеджмент»

3.2 Журнал: «Российский экономический журнал» Академия менеджмента и бизнес-администрирования

3.3 Журнал: «Сервис в России и за рубежом» Издательство: Российский государственный университет туризма и сервиса

4. Интернет-ресурсы

4.1 <http://www.inprofin.ru/> Официальный сайт Министерства образования и науки Российской Федерации

4.2 <http://school.skolkovo.ru/ru/> Официальный сайт Сколково

4.3 <http://www.center-inno.ru/materials/library/06-2> Официальный сайт Центра инноваций (некоммерческое партнерство)

4.4 <http://www.donland.ru/> Официальный сайт Администрации Ростовской области

4. ПРИЛОЖЕНИЕ

Образец титульного листа

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет «Сервис и туризм»

Кафедра «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

Контрольная работа по дисциплине

«Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

ТЕМЫ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ:

«.....»

«.....»

Выполнил студент группы № _____

Ф.И.О

подпись

к.с.н., доцент

Руководитель курса

подпись

Дудкина О.В.

Ростов-на-Дону

2018