

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий

Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Токарева Ю.С.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.Б.17.Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

на 360 часа(ов), 10 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 43.03.01 – Сервис

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Социально-культурный сервис (для набора 2013, 2014, 2015)

Форма обучения очная, заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

формирование компетенций, необходимых в профессиональной деятельности бакалавра для управления организацией в условиях рыночных отношений, приобретение теоретических знаний и практических навыков для эффективной организации и планирования деятельности предприятий сервиса

Задачи изучения дисциплины:

- ознакомление студентов с теоретическими основами организации и планирования деятельности предприятий;
- обучение студентов практическим навыкам по выполнению расчетов различных технико-экономических и финансовых показателей деятельности предприятий;
- развитие умений студентов по разработке подразделов текущих и бизнес-планов предприятий.

Личностные:

- формирование творческого инновационного подхода к организации и планированию деятельности предприятий в сфере сервиса;
- развитие способности к логическому, аналитическому, критиче-скому мышлению;
- формирование готовности к саморазвитию;
- формирование личной ответственности в принятии решений;
- развитие эмоционально-ценностного отношения к деятельности и ее содержанию;
- увеличение масштаба рефлексии личности студента.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина базируется на знании основ сервисной деятельности, технологических процессов в сервисе, основ предпринимательства, менеджмента и маркетинга в сервисе и т.д. Смежные дисциплины: Сервисная деятельность, Менеджмент в сервисе, Маркетинг в сервисе, Метрология, стандартизация и сертификация, Управление качеством, Информационные технологии в сервисе, Основы предпринимательской деятельности, Экономика предприятий сервиса (по профилю).

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 10 зачетных(ые) единиц(ы), 360 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам			Всего часов
	5 семестр	6 семестр	7 семестр	
Общая трудоемкость				360
Аудиторные занятия, в т.ч.	0	51	60	111
лекционные (ЛК)	0	17	15	32
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	0	34	45	79
лабораторные (ЛР)	0	0	0	0

Самостоятельная работа студентов (СРС)	0	57	156	213
Форма промежуточной аттестации в семестре		Зачет	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)			КР	

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам				Всего часов
	5 семестр	6 семестр	7 семестр	8 семестр	
Общая трудоемкость					360
Аудиторные занятия, в т.ч.	10	12	12	10	44
лекционные (ЛК)	4	6	6	4	20
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	6	6	6	6	24
лабораторные (ЛР)	0	0	0	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	62	60	60	26	208
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	Экзамен	Экзамен	Экзамен	108
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)			КР	КР	

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ОК -5	способностью к самореализации и самообразованию
ОПК -2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ОПК -3	готовностью организовывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК-1	Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК-2	Готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
ПК-3	Готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
ПК-5	Готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса
ПК-8	Способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
Знать	Пороговый: • определение и сущность основных систем организации и планирования; • категории и понятия планирования и организации деятельности предприятия; • основные положения организации и планирования деятельности предприятия • структуру производственного процесса и особенности организации услуг;
	Стандартный: • современные требования к организации системам планирования предприятий сервиса; • методы расчетов технико-экономических показателей деятельности предприятия; • основные методики организации и планирования в сфере сервиса; • основы организации контактной зоны предприятий сервиса; • механизм функционирования предприятий;

	Эталонный: • современные проблемы в области методологии, экономики и права при решении задач по организации и планированию деятельности предприятий сервиса; • основы моделирования спроса на услуги в сфере сервиса; • систему государственного регулирования в индустрии сервиса; • типы и методы организации производства, формы и методы контроля качества услуг, продукции; основы организации оплаты труда персонала; о методике расчета показателей различных разделов краткосрочного и бизнес-плана предприятий
Уметь	Пороговый: • применять методики организации и планирования к предприятиям сервиса; • осуществлять поиск и обработку информации об организации и планированию деятельности предприятий сервиса; • рассчитывать плановые показатели деятельности предприятия сервиса.
	Стандартный: • составлять сметы затрат на производство; • формулировать предложения по организации деятельности предприятия сервиса; разрабатывать и корректировать планы предприятия на стадии их практической реализации; • анализировать системы планирования на предприятии с точки зрения их соответствия современным требованиям; • анализировать состояние и перспективы развития системы планирования на предприятии; • оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности. • участвовать в работе над инновационными проектами.
	Эталонный: • использовать полученные знания и навыки при разработке основных направлений деятельности, формировании целей и задач предприятия, организации процессов производства, выполнения услуг и обслуживания клиентов, прогнозирования качественных изменений в работе предприятия за счет максимального использования его потенциала при разработке долгосрочных, среднесрочных и краткосрочных планов предприятия • оценить эффективность действующей на предприятии системы планирования; • разрабатывать необходимые предприятиям разделы планов и объяснять полученные данные и результаты в области производства и реализации конкретных видов продукции; • понимать профессиональную ответственность в области качественной реализации планов предприятия.

Владеть	Пороговый: • организовать деятельность различных направлений на предприятиях сервиса; • принять оптимальные плановые решения в деятельности сервисного предприятия; • разрабатывать и оформлять документационное обеспечение на предприятиях сервиса; • использовать принципы и методы организации и планирования для принятия конкретных решений.
	Стандартный: • организовать управление предприятием сервиса, сервисное обслуживание клиентов, управление качеством услуг, оплату труда, производственные процессы выполнения услуг, финансовую деятельность предприятия, рекламную деятельность предприятия, контроль качества услуг на предприятии сервиса; • внедрять инновационные технологии в организацию деятельности предприятий сервиса; • применять полученные знания при планировании процессов на конкретных предприятиях вне зависимости от их профиля и размера; понимать специфику отдельных сфер деятельности и на ее основе особенности организации и планирования деятельности предприятий этой сферы.
	Эталонный: • новейшими технологиями организации и планирования деятельности предприятий сервиса; • идентифицировать, формулировать и решать поставленные проблемы в области организации и планирования производства и реализации продукции предприятий, а также подтверждения полученных знаний на практике; • формировать достаточно широкое образование, необходимое для понимания влияния плановых заданий на результаты финансово-хозяйственной деятельности предприятия; • работать в многопрофильных командах, ориентированных на выполнение плановых заданий; • способностью к постановке целей и выбору путей их достижения.

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1.1	Организация и управление процессом оказания услуг	13	2	4	0	7
	1.2	Основы организации деятельности предприятия	13	2	4	0	7

2	2.1	Основы организации деятельности предприятия	13	2	4	0	7
	2.2	Организация основного производства на предприятиях сферы услуг	14	3	4	0	7
3	3,1	Организация обслуживания потребителей	13	2	4	0	7
	3,2	Организация контроля качества услуг и продукции	13	2	4	0	7
4	4.1	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сер-виса	15	2	6	0	7
	4.2	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса	14	2	4	0	8
	5,1	Основы внутрифирменного планирования	25	2	4	0	19
	5,2	Планирование маркетинга	25	1	6	0	18
	5,3	Планирование инвестиционной деятельности предприятия	25	1	6	0	18
	6,1	Планирование объема производства и реализации услуг	25	2	4	0	19
	6,2	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	25	2	4	0	19
	7,1	Планирование издержек предприятия сферы сервиса	25	2	4	0	19
	7,2	Финансовый план предприятия	27	2	6	0	19
	8,1	Основы бизнес -планирования на предприятиях сферы услуг	39	3	11	0	25
Итого			324	32	79	0	213

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1.1	Организация и управление процессом оказания услуг	17	1	1	0	15
	1,2	Основы организации деятельности предприятия	17	1	1	0	15
2	2.1	Основы организации деятельности предприятия	19	1	2	0	16

	2.2	Организация основного производства на предприятиях сферы услуг	19	1	2	0	16
3	3,1	Организация обслуживания потребителей	12	1	1	0	10
	3,2	Организация контроля качества услуг и продукции	12	1	1	0	10
4	4,1	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса	24	2	2	0	20
	4.2	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса	24	2	2	0	20
	5.1	Основы внутрифирменного планирования	12	1	1	0	10
	5,2	Планирование маркетинга	12	1	1	0	10
	5,3	Планирование инвестиционной деятельности предприятия	12	1	1	0	10
	6.1	Планирование объема производства и реализации услуг	12	1	1	0	10
	6,2	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	12	1	1	0	10
	7,1	Планирование издержек предприятия сферы сервиса	12	1	1	0	10
	8.1	Финансовый план предприятия	14	2	2	0	10
	8.2	Основы бизнес -планирования на предприятиях сферы услуг	22	2	4	0	16
Итого			252	20	24	0	208

3.2. Лекционные занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1.1	Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса..
	1.2	Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Предприятие сферы сервиса как хозяйствующий субъект. Предприятие сферы сервиса как производственная система.

2	2.1	Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятия. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.
	2.2	Типы и методы организации выполнения услуг. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.
3	3,1	Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителей.
	3,2	Понятие и показатели качества услуг и продукции Факторы, формирующие качество услуг и продукции
4	4.1	Принципы и способы регулирования оплаты труда. Формы и системы оплаты труда.
	4.2	Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. Организация ремонтного хозяйства. Организация инструментального и энергетического хозяйства
	5,1	Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка. Принципы и методы планирования.
	5,2	Характеристика и показатели плана маркетинга. Структура и порядок разработки плана маркетинга.
	5,3	Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса.
	6,1	Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Планирование производственной программы предприятия. Производственные мощности предприятия.
	6,2	Планирование фонда рабочего времени. Планирование численности персонала предприятия. Состав средств на оплату труда.

	7,1	Классификация издержек на выполнение услуг. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость продукции, работ, услуг. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции. Смета затрат на производство
	7,2	Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса. Прибыль предприятия и ее распределение. Показатели финансового плана предприятия.
	8,1	Задачи и функции бизнес-плана предприятия. Характеристика разделов бизнес-плана.

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1.1	Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса
	1,2	Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Предприятие сферы сервиса как хозяйствующий субъект. Предприятие сферы сервиса как производственная система.
2	2.1	Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятия. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.
	2.2	Типы и методы организации выполнения услуг. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.
3	3,1	Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителей
	3,2	Понятие и показатели качества услуг и продукции Факторы, формирующие качество услуг и продукции
	4,1	Принципы и способы регулирования оплаты труда. Формы и системы оплаты труда.

4	4.2	Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. Организация ремонтного хозяйства. Организация инструментального и энергетического хозяйства.
	5.1	Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка. Принципы и методы планирования.
	5,2	Характеристика и показатели плана маркетинга. Структура и порядок разработки плана маркетинга.
	5,3	Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса.
	6.1	Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Планирование производственной программы предприятия. Производственные мощности предприятия
	6,2	Планирование фонда рабочего времени. Планирование численности персонала предприятия. Состав средств на оплату труда.
	7,1	Классификация издержек на выполнение услуг. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость продукции, работ, услуг. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции. Смета затрат на производство
	8.1	Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса. Прибыль предприятия и ее распределение. Показатели финансового плана предприятия.
	8.2	Задачи и функции бизнес-плана предприятия. Характеристика разделов бизнес-плана.

3.3. Практические (семинарские) занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
--------	---------------	--

1	1.1	Производственный процесс и его структура. Процесс оказания услуг
	1.2	Основы организации деятельности предприятия
2	2.1	Основы организации деятельности предприятия
	2.2	Организация основного производства
3	3,1	Организация обслуживания потребителей
	3,2	Организация контроля качества продукции и услуг
4	4.1	Основы организации заработной платы
	4.2	Организация и управление инфраструктурой предприятия
	5,1	Основы внутрифирменного планирования
	5,2	План маркетинга
	5,3	Планирование инвестиционной деятельности предприятия
	6,1	План производства услуг, работ, продукции
	6,2	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда
	7,1	Планирование издержек предприятия сферы сервиса
	7,2	Планирование финансовых результатов деятельности предприятия
	8,1	Бизнес-планирование

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1.1	Производственный процесс и его структура. Процесс оказания услуг
2	2.1	Основы организации деятельности предприятия
3	3,1	Организация обслуживания потребителей
	3,2	Организация контроля качества продукции и услуг
4	4,1	Основы организации заработной платы
	4.2	Организация и управление инфраструктурой предприятия
	5.1	Основы внутрифирменного планирования
	5,2	План маркетинга
	5,3	Планирование инвестиционной деятельности предприятия
	6.1	План производства услуг, работ, продукции
	6,2	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда
	7,1	Планирование издержек предприятия сферы сервиса
	8.1	Планирование финансовых результатов деятельности предприятия
	8.2	Бизнес-планирование

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1.1	Структура процесса оказания услуг. Орга-низация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.	Работа с литературой; решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации).
1	1.2	Предприятие сферы сервиса как производственная система	Анализ нормативных документов, решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации).
2	2.1	Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия	Работа с литературой; подготовка к тестам (интеллекту-альная карта, реферат, подго-товка презентации).
2	2.2	Показатели оценки уровня организации производства.	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интел-лектуальная карта, реферат, подготовка презентации)
3	3,1	Характеристика видов услуг и форм об-служивания потребителя	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интел-лектуальная карта, реферат, подготовка презентации)
3	3,2	Задачи и формы организации контроля ка-чества услуг и продукции	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интел-лектуальная карта, реферат, подготовка презентации)
4	4.1	Премирование персонала, дополнительные начисления к заработной плате.	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)
4	4.2	Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства. Организация транспортного хозяйства	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интел-лектуальная карта, реферат, подготовка презентации)

4	5,1	Система планов предприятия и порядок их реализации. Этапы планирования Структура текущего плана предприятия сферы услуг	Конспект; подготовка к дебатам, тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)
4	5,2	SWOT-анализ Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий	Конспект; подготовка к дебатам, тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)
4	5,3	Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат)
4	6,1	Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ и продукции	Конспект, подготовка к тестам (интеллектуальная карта)
4	6,2	Планирование фонда заработной платы	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)
4	7,1	Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)
4	7,2	Показатели финансового плана предприятия. Контрольные финансово-экономические показатели предприятия	Конспект, решение задач; (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)
4	8,1	Разработка, корректировка бизнес-плана	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта)

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1.1	Структура процесса оказания услуг. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса..	Работа с литературой; решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации).

1	1,2	Предприятие сферы сервиса как хозяйствующий субъект. Предприятие сферы сервиса как производственная система. Предприятие сферы сервиса как производственная система	Анализ нормативных документов, решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации).
2	2.1	Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия Структура предприятия. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.	Работа с литературой; решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации).
2	2.2	Планирование фонда рабочего времени. Планирование численности персонала предприятия. Состав средств на оплату труда. Показатели оценки уровня организации производства. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)
3	3,1	Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)
3	3,2	Факторы, формирующие качество услуг и продукции Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)
4	4,1	Премирование персонала, дополнительные начисления к заработной плате.	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)
4	4.2	Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства. Организация транспортного хозяйства Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. Организация ремонтного хозяйства. Организация инструментального и энергетического хозяйства.	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)

4	5.1	Система планов предприятия и порядок их реализации. Этапы планирования Структура текущего плана предприятия сферы услуг	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)
4	5.2	Характеристика и показатели плана маркетинга. Структура и порядок разработки плана маркетинга. SWOT-анализ Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)
4	5.3	Порядок разработки инвестиционного плана предприятия	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)
4	6.1	Планирование производственной программы предприятия. Производственные мощности предприятия. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ и продукции	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)
4	6.2	Планирование фонда заработной платы	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)
4	7.1	Классификация издержек на выполнение услуг. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость продукции, работ, услуг. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции. Смета затрат на производство. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)
4	8.1	Показатели финансового плана предприятия. Контрольные финансово-экономические показатели предприятия	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)

4	8.2	Разработка, корректировка бизнес-плана	Конспект, решение задач; (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)
---	-----	--	---

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	1.1	Лекция	Лекция с использованием презентаций	2
1	1.1	Практика	Технологии проблемного обучения. Групповая аудиторная работа “Структура производственных процессов (процессов деятельности)”	4
1	1,2	Лекция	Лекция с использованием презентаций	2
1	1,2	Практика	Технологии проблемного обучения Конкретная ситуация “Характеристика различных видов предприятий”	2
2	2.1	Лекция	Лекция с использованием презентаций	2
2	2.1	Практика	Деловая игра “Структура предприятия”	4
2	2.2	Лекция	Лекция с использованием презентаций	3
3	3.1	Лекция	Лекция с использованием презентаций	2
3	3.2	Лекция	Лекция с использованием презентаций	2
4	4.1	Лекция	Лекция с использованием презентаций	2
4	4.1	Практика	Деловая игра Как? Зачем? Почему? Технологии проектного обучения (работа в группах по проектированию) “Разработка нормативных документов, регулирующих оплату труда на предприятии”	6
4	4.2	Лекция	Лекция с использованием презентаций	2
5	5.1	Лекция	Лекция с использованием презентаций	2
5	5.1	Практика	Деловая игра (дебаты) “Нужно ли планировать деятельность предприятий”	2
5	5.2	Лекция	Лекция с использованием презентаций	1
5	5.2	Практика	Деловая игра “Оценка эффективности оперативного плана маркетинга”	6
5	5.3	Лекция	Лекция с использованием презентаций	1

6	6.1	Лекция	Лекция с использованием презентаций	2
6	6.1	Практика	Конкретная ситуация (реализации услуг) “Структура ассортимента и номенклатура услуг”	4
6	6.2	Лекция	Лекция с использованием презентаций	2
6	6.2	Практика	Конкретная ситуация “Планирование фонда заработной платы персонала”	4
7	7.1	Лекция	Лекция с использованием презентаций	2
7	7.2	Лекция	Лекция с использованием презентаций	2
7	7.2	Практика	Конкретная ситуация “Формирование и распределение прибыли”	4
8	8.1	Лекция	Лекция с использованием презентаций	3
8	8.1	Практика	Технологии проектного обучения «Разработка проекта бизнес – плана»	6

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1. Виноградова, Марина Викторовна. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие / Виноградова Марина Викторовна, Панина Зинаида Ивановна. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2010. - 448 с. (10)

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Гапоненко, Александр Лукич. Теория управления : Учебник и практикум / Гапоненко Александр Лукич; Гапоненко А.Л., Савельева М.В. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 336. <http://www.biblio-online.ru/book/5C75F312-2B32-4965-B4DE-941D45233350> ЭБС ЮРАЙТ

2. Казакевич, Татьяна Александровна. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : Учебное пособие / 2. Казакевич Татьяна Александровна; Казакевич Т.А. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 185 <https://www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

1. Васильева, Светлана Владимировна. Региональная экономика : учеб. пособие / Васильева Светлана Владимировна. - Чита : ЗабГУ, 2012. - 217 с.(75)
2. Виноградова, Татьяна Владимировна. Технология продаж услуг туристской индустрии :

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Казакевич, Татьяна Александровна. Документационное обеспечение управления : Учебник и практикум / Казакевич Татьяна Александровна; Казакевич Т.А., Ткалич А.И. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. – 161 <https://www.biblio-online.ru/book/14309A03-1137-4585-91B2-7EBE89B533AA> ЭБС ЮРАЙТ

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

<https://www.biblio-online.ru/Электронно-библиотечная система «Юрайт»>
<http://www.studentlibrary.ru/Электронно-библиотечная система «Консультант студента»>
<http://ecsocman.hse.ru/Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»>
[http://studentam.net/ Электронная библиотека учебников](http://studentam.net/)
[http://www.elobook.com/ Экономическая библиотека онлайн](http://www.elobook.com/)
<http://eup.ru/Catalog/All-All.asp> Библиотека экономической и управленческой литературы

7. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МераПро".

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-111.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, проектор, экран.

Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации (переносные).

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-315.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы, самостоятельной работы. Компьютерный класс Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран.

Комплект специальной учебной мебели.

ПК – 6 шт. (в т.ч. преподавательский).

Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации (переносные).

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-102.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

Переносной ноутбук – 2 шт., проектор - 2 шт., ПК- 1 шт., принтер Canon– 1шт., плоттер Roland-1 шт.

Учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,

Читальный зал научной библиотеки.

Аудитория для самостоятельной работы Комплект специальной учебной мебели (130 посадочных мест).

ПК – 19 шт.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

При организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятия сервиса» используются различные формы и методы, в том числе консультирование, работа над текстами, нормативными документами, разбор конкретных ситуаций, подготовка к проведению круглого стола, подготовка кейса, реферата, презентации.

Одна из форм самостоятельной работы студентов, используемая при изучении дисциплины в практических занятиях - составление интеллектуальных карт. Техника составления интеллектуальных карт (англ. mindmapping), разработанная Тони Бьюзеном (Tony Buzan) в 1960-х годах, она облегчает студентам создание общего представления, общего понимания проблемы и при помощи простых средств приводит к новым идеям, активизирует пространственно-образное мышление, делает возможным новую точку зрения на ту или иную проблему, ее можно заново структурировать, выделить существенные аспекты, установить новые связи и осветить второстепенные, сопутствующие вопросы.

Техника составления интеллектуальных карт может эффективно использоваться студентами для анализа проблем, планирования и разработки стратегии, создания общего представления или общей картины сложных вопросов, подготовки презентаций, выступлений, статей и т.п.

В самостоятельной работе широко используются практические ситуационные задачи, охватывающие широкий круг проблем, с которыми соприкасается будущий или уже работающий менеджер в своей профессиональной деятельности, например: техническая, экономическая, юридическая, производственная, психологическая, этическая, организационная, социальная и т. п. Содержание учебной ситуации может быть связано со следующими объектами, процессами, явлениями: внедрением новой техники или технологии; введением инноваций; осуществлением реорганизаций; созданием новой фирмы или ее подструктуры; изменением организационного поведения; внедрением новых форм оплаты труда; неэффективным стилем руководства и т. д.

Указания по выполнению курсовой работы

Курсовая работа предназначена для углубления и расширения знаний по изучаемой дисциплине. Выполненная работа должна быть защищена студентом. Студенты, не выполнившие курсовую работу, к сдаче экзамена не допускаются. Работа должна быть оформлена в печатном виде, удобна для проверки и хранения.

Цель написания курсовой работы – углубление и закрепление теоретических знаний и практических навыков в области организации и планирования деятельности сервисных предприятий. Проект должен показать умение и способности студента самостоятельно искать новую информацию, анализировать и обобщать собранный материал в рамках проводимого исследования.

Курсовая работа выполняется студентом в сроки, предусмотренные учебным планом и графиком учебного процесса.

Типовая структура курсовой работы в общем виде включает: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, библиографию, приложения.

Во введении (3-4 стр. печатного текста) обосновывается актуальность исследуемой темы в теоретическом и практическом плане, методология исследования, научный аппарат,

значимость исследования.

В основной части (30-35 стр. печатного текста) рассматривается содержание темы на основе обобщения правовых и литературных источников, данных маркетинговых исследований, дается анализ современного состояния исследуемого предмета. Выполняя курсовую работу необходимо продемонстрировать умение правильно, кратко и четко излагать усвоенный материал, выделяя основные положения, проводить исследования состояния сервисного предприятия, рынка услуг и т.п., производить технико-экономические расчеты, анализировать и делать соответствующие выводы. Не следует включать материалы, не имеющие прямого отношения к рассматриваемой теме. Между подразделами основной части работы необходимы смысловые связи, чтобы текст был логически выстроен и не содержал разрывов в изложении материала.

В заключении курсовой работы подводятся итоги исследования, формулируются основные выводы. Объем заключения должен составлять 1-2 страницы.

Библиографический список должен включать не менее 25 источников (расположенных в алфавитном порядке). По тексту работы обязательны ссылки на источники информации согласно библиографии.

Приложения оформляются по необходимости и могут содержать схемы, таблицы, рисунки (например, бланки деклараций), данные статистики, не вошедшие в контрольную работу.

Требования к оформлению курсовой работы. Объем курсовой работы – не менее 35 и не более 45 страниц печатного текста.

Курсовая работа оформляется на стандартных листах формата А4 (на одной стороне каждого листа). Поля: верхнее, нижнее - 2 см., левое - 3 см., правое - 1,5 см.; шрифт Times New Roman, кегль 14, межстрочный интервал полуторный, выравнивание по ширине, расстояние между буквами обычное, абзацный отступ - 1,25 см.

Указания по выполнению контрольной работы

В 7 семестре предусмотрено выполнение контрольной работы по теме «Бизнес-планирование». Работа заключается в разработке бизнес-плана на организацию новой услуги (по профилю подготовки)

Структура контрольной работы аналогична структуре бизнес-плана:

1. Введение, цели и задачи деятельности предприятия.
2. Характеристика работ, услуг, товаров, предоставляемых потребителю.
3. Анализ рынка и конкуренция.
4. План маркетинга.
5. План производства.
6. Организационный план.
7. Финансовый план.

Объем контрольной работы – не менее 10 и не более 15 страниц печатного текста

Контрольная работа оформляется на стандартных листах формата А4 (на одной стороне каждого листа). Поля: верхнее, нижнее - 2 см., левое - 3 см., правое - 1,5 см.; шрифт Times New Roman, кегль 14, межстрочный интервал полуторный, выравнивание по ширине, расстояние между буквами обычное, абзацный отступ - 1,25 см.

Разработчик/группа разработчиков: Мелихова Марина Ивановна зав.кафедрой

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2017 г. № 16)**