

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ 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.О.07.09.Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

на 288 часа(ов), 8 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 44.04.04 – Профессиональное обучение (по отраслям)

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

Профиль – Сервис (для набора 2020)

Форма обучения очная, заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

подготовка будущих бакалавров по организации и планированию деятельности предприятий сервиса, для обеспечения возможности им использовать полученные знания, умения и навыки в будущей профессиональной деятельности при подготовки специалистов сферы сервиса

Задачи изучения дисциплины:

Предметные:

формирование способности выполнять профессионально-педагогические функции для обеспечения эффективной организации и управления педагогическим процессом подготовки рабочих, служащих и специалистов среднего звена по организации и планированию деятельности предприятий сервиса, :

- изучение теоретико-методологических основ организации и планирования деятельности предприятий сервиса: усвоение общих закономерностей, принципов, функций и методов;
- формирование способности решать профессиональные задачи в области организации и планирования деятельности предприятий сервиса с использованием современных технологий;
- формирование научного представления об организации и планировании деятельности предприятий сервиса;
- приобретение студентами практических навыков выполнения основных функций по организации и планированию деятельности предприятий сервиса;
- применение на практике полученных знаний и умений в соответствии с международными требованиями к избранному виду деятельности;

Личностные:

формирование готовности к применению технологий формирования креативных способностей при подготовке рабочих, служащих и специалистов среднего звена:

- формирование творческого инновационного подхода к управлению в сфере сервиса;
- развитие способности к логическому, аналитическому, критическому мышлению;
- формирование готовности к саморазвитию;
- формирование личной ответственности в принятии решений;
- развитие общих способностей: общения и сотрудничества, точности и продуктивности в решении задач
- развитие эмоционально-ценностного отношения к деятельности и ее содержанию;
- увеличение масштаба рефлексии личности студента.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина относится к блоку Б1. О, обязательные дисциплины, к предметно-содержательному модулю, и базируется на знании основ сервисной деятельности, технологических процессов в сервисе и т.д. Смежные дисциплины: Сервисная деятельность, Технологические процессы в сервисе, Исследование рынка и продвижение услуг, Стандартизация и сертификация в сервисе, Управление качеством услуг и т.д.

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 8 зачетных(ые) единиц(ы), 288 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам		Всего часов
	5 семестр	6 семестр	
Общая трудоемкость			288
Аудиторные занятия, в т.ч.	33	33	66
лекционные (ЛК)	11	11	22
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	22	22	44
лабораторные (ЛР)	0	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	39	39	78
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	Экзамен	72

Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		КР	
--	--	----	--

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам		Всего часов
	7 семестр	8 семестр	
Общая трудоемкость			288
Аудиторные занятия, в т.ч.	14	16	30
лекционные (ЛК)	6	8	14
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	8	8	16
лабораторные (ЛР)	0	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	58	56	114
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	Экзамен	72
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		КР	

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности

ПК-1. Способен реализовывать программы профессионального обучения, СПО и (или) ДПО	ПК-1.1. Знает: преподаваемую область научного (научно-технического) знания и (или) профессиональной деятельности; требования ФГОС СПО и иных нормативных документов, регламентирующих содержание профессионального образования (профессионального обучения) и организацию образовательного процесса; требования охраны труда при проведении учебных занятий и (или) организации деятельности обучающихся на практике по освоению профессии рабочего, должности служащего; тенденции развития образования, общую политику образовательных организаций СПО и ДПО; информационные аспекты деятельности педагога профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования; основные компоненты целостного педагогического процесса профессиональной подготовки рабочих (специалистов) для отраслей экономики региона	Знать: преподаваемую область научного (научно-технического) знания и (или) профессиональной деятельности; требования ФГОС СПО и иных нормативных документов, регламентирующих содержание профессионального образования (профессионального обучения) и организацию образовательного процесса; требования охраны труда при проведении учебных занятий и (или) организации деятельности обучающихся на практике по освоению профессии рабочего, должности служащего; тенденции развития образования, общую политику образовательных организаций СПО и ДПО; информационные аспекты деятельности педагога профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования; основные компоненты целостного педагогического процесса профессиональной подготовки рабочих (специалистов) для отраслей экономики региона Уметь: применять знания о преподаваемой области научного (научно-технического) знания и (или) профессиональной деятельности; о требованиях ФГОС СПО и иных нормативных документов, регламентирующих содержание профессионального образования (профессионального обучения) и организацию образовательного процесса; требования охраны труда при проведении учебных занятий и (или) организации деятельности обучающихся на практике по освоению профессии рабочего, должности служащего; о тенденциях развития образования, Владеть: навыками применения знаний о преподаваемой области научного (научно-технического) знания и (или) профессиональной деятельности; о требованиях ФГОС СПО и иных нормативных документов, регламентирующих содержание профессионального образования (профессионального обучения) и организацию образовательного процесса; требования охраны труда при проведении учебных занятий и (или) организации деятельности обучающихся на практике по освоению профессии рабочего, должности служащего; о тенденциях развития образования
---	--	---

СПО и (или) другие учебные предметы, курсам, дисциплинам (модулям), практика	ПК-1.2. Умеет: использовать педагогически обоснованные формы, методы и приемы организации деятельности обучающихся по освоению учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), на практике	Знать: педагогически обоснованные формы, методы и приемы организации деятельности обучающихся по освоению учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), Уметь: использовать педагогически обоснованные формы, методы и приемы организации деятельности обучающихся по освоению учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), на практике Владеть: навыками использования педагогически обоснованных форм, методов и приемов организации деятельности обучающихся по освоению учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), на практике
	ПК-1.3. Владеет: методикой проведения учебных занятий по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям) образовательной программы; методами организации самостоятельной работы обучающихся по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям) образовательной программы	Знать: методику проведения учебных занятий по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям) образовательной программы; методы организации самостоятельной работы обучающихся по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям) образовательной программы Уметь: применять методику проведения учебных занятий по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям) образовательной программы; методы организации самостоятельной работы обучающихся по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям) образовательной программы Владеть: методикой проведения учебных занятий по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям) образовательной программы; методами организации самостоятельной работы обучающихся по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям) образовательной программы

ПК-2. Способен разрабатывать, обновлять программное и учебно-методическое обеспечение учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик и планировать занятия	ПК-2.2. Умеет: разрабатывать программную документацию по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам; разрабатывать учебно-методическое обеспечение учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик; планировать занятия по преподаваемым учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам; анализировать проведение учебных занятий и организацию самостоятельной работы обучающихся, вносить коррективы в рабочую программу, планирование учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), образовательные технологии, задания для самостоятельной работы, собственную профессиональную деятельность	Знать: способы разработки программной документации по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам; разработки учебно-методического обеспечения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик; методы планирования занятия по преподаваемым учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам; приемами анализа проведения учебных занятий и организацию самостоятельной работы обучающихся, вносить коррективы в рабочую программу, планирование учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), образовательные технологии, задания для самостоятельной работы, собственную профессиональную деятельность Уметь: разрабатывать программную документацию по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам; разрабатывать учебно-методическое обеспечение учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик; планировать занятия по преподаваемым учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам; анализировать проведение учебных занятий и организацию самостоятельной работы обучающихся, вносить коррективы в рабочую программу, планирование учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), образовательные технологии, задания для самостоятельной работы, собственную профессиональную деятельность Владеть: навыками разработки программной документации по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам; разработки учебно-методического обеспечения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик; методы планирования занятия по преподаваемым учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам; приемами анализа проведения учебных занятий и организацию самостоятельной работы обучающихся, вносить коррективы в рабочую программу, планирование учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), образовательные технологии, задания для самостоятельной работы, собственную профессиональную деятельность
--	--	---

	ПК-2.3. Владеет: методикой работы с учебно-программной документацией; методами анализа учебно-методического обеспечения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик	Знать: методику работы с учебно-программной документацией; методами анализа учебно-методического обеспечения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик Уметь: применять методику работы с учебно-программной документацией; методами анализа учебно-методического обеспечения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик Владеть: методикой работы с учебно-программной документацией; методами анализа учебно-методического обеспечения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик
ПК-3. Способен решать задачи воспитания, развития и мотивации обучающихся в учебной, учебно-профессиональной, проектной, научной и иной деятельности по программам СПО и (или) ДПП	ПК-3.2. Умеет: создавать условия для воспитания и развития обучающихся, мотивировать их деятельность по освоению учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), выполнению заданий для самостоятельной работы; привлечь обучающихся к целеполаганию, активной пробесвоих сил в учебной, учебно-профессиональной, проектной, научной и иной деятельности, обучать самоорганизации и самоконтролю; способам организации и проведения конференций, выставок, конкурсов профессионально-го мастерства, иных конкурсов и мероприятий (в области преподаваемого учебного предмета, курса, дисциплины (модуля)); методы осуществления подготовки обучающихся к участию в конференциях, выставках, конкурсах профессионального мастерства, иных конкурсах и мероприятиях в области преподаваемо-го учебного предмета, курса, дисциплины (модуля)	Знать: способы создания условий для воспитания и развития обучающихся, мотивации их деятельность по освоению учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), выполнению заданий для самостоятельной работы; привле-ать обучающихся к целеполаганию, активной пробесвоих сил в учебной, учебно-профессиональной, проектной, научной и иной деятельности, обучать самоорганизации и самоконтролю; способами организации и проведения конференций, выставок, конкурсов профессионально-го мастерства, иных конкурсов и мероприятий (в области преподаваемого учебного предмета, курса, дисциплины (модуля)); методы осуществления подготовки обучающихся к участию в конференциях, выставках, конкурсах профессионального мастерства, иных конкурсах и мероприятиях в области преподаваемо-го учебного предмета, курса, дисциплины (модуля) Уметь: создавать условия для воспитания и развития обучающихся, мотивировать их деятельность по осво-ению учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), выполнению заданий для самостоятельной работы; привле-ать обучающихся к целеполаганию, активной пробесвоих сил в учебной, учебно-профессиональной, проектной, научной и иной деятельности, обучать самоорганизации и самоконтролю; ор-ганизовывать проведение конференций, выставок, конкурсов профессионально-го мастерства, иных конкурсов и мероприятий (в области преподаваемого учебного предмета, курса, дисциплины (модуля));

	дисциплины (модуля)); осуществлять подготовку обучающихся к участию в конференциях, выставках, конкурсах профессионального мастерства, иных конкурсах и мероприятиях в области преподаваемого учебного предмета, курса, дисциплины (модуля)	осуществлять подготовку обучающихся к участию в конференциях, выставках, конкурсах профессионального мастерства, иных конкурсах и мероприятиях в области преподаваемого учебного предмета, курса, дисциплины (модуля) Владеть: навыками применения способов создания условий для воспитания и развития обучающихся, мотивации их деятельность по освоению учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), выполнению заданий для самостоятельной работы; привлечения обучающихся к целеполаганию, активной проб своих сил в учебной, учебно-профессиональной, проектной, научной и иной деятельности, обучать самоорганизации и самоконтролю; способов организации и проведения конференций, выставок, конкурсов профессионального мастерства, иных конкурсов и мероприятий (в области преподаваемого учебного предмета, курса, дисциплины (модуля)); методы осуществления подготовки обучающихся к участию в конференциях, выставках, конкурсах профессионального мастерства, иных конкурсах и мероприятиях в области преподаваемого учебного предмета, курса, дисциплины (модуля)
--	--	---

3. Структура и содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
					ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	
1	1.1	Организация и управление процессом оказания услуг	Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса	8	2	2		4
	1.2	Основы организации деятельности предприятия	Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Предприятие сферы сервиса как хозяйствующий субъект. Предприятие сферы сервиса как производственная система.	11	2	4		5
2	2.1	Основы организации деятельности предприятия	Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятия. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.	10	1	4		5

	2.2	Организация основного производ-ства на предприятиях сферы услуг	Типы и методы организации выполнения услуг. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса	8	1	2		5
3	3.1	Организация обслуживания потребителей	Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителей.	8	1	2		5
	3.2	Организация контроля качества услуг и продукции	Понятие и показатели качества услуг и продукции Факторы, формирующие качество услуг и продукции	8	1	2		5
4	4.1	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса	Принципы и способы регулирования оплаты труда. Фор-мы и системы оплаты труда	11	2	4		5
	4.2	Организация производственной инфраструктуры	Состав, содержание и задачи производственной инфра-структуры. Организация ремонтного хозяйства. Органи-зация инструментального и энергетического хозяйства.	8	1	2		5
5	5.1	Основы внутрифирменного планирования	Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка. Принципы и методы планирования	8	1	2		5
	5,2	Планирование маркетинга	Характеристика и показатели плана маркетинга. Структура и порядок разработки плана маркетинга. Классификация инвестиций и их роль в развитии пред-приятий сферы сервиса	10	1	4		5
6	6.1	Планирование объема производс-ва и реализации услуг	Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Планирование производственной программы предпри-ятия. Производственные мощности предприятия.	8	1	2		5
	6.2	Планирование потребности в пер-сонале и средствах	Планирование фонда рабочего времени. Планирование численности персонала предприятия. Состав средств на оплату труда.	9	2	2		5
7	7.1	Планирование издержек предприятия сферы сервиса	Классификация издержек на выполнение услуг. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость продук-ции, работ, услуг. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции. Смета затрат на производство	11	2	4		5
	7.2	Финансовый план предприятия	Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса. Прибыль предприятия и ее распределение. Показатели финансового плана предприятия.	9	2	2		5
8	8.1	Основы бизнес - планирования на предприятиях	Задачи и функции бизнес-плана предприятия.	17	2	6		9
Итого				144	22	44	0	78

3.1 Структура дисциплины для заочной формы обучения

Модуль	Номер	Наименование	Темы раздела	Всего	Аудиторные занятия	СРС
--------	-------	--------------	--------------	-------	--------------------	-----

модуль	раздела	раздела	тема раздела	часов	ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	СЗ
1	1.1	Организация и управление процессом оказания услуг	Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса	9	1	1		7
	1.2	Основы организации деятельности предприятия	Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Предприятие сферы сервиса как хозяйствующий субъект. Предприятие сферы сервиса как производственная система.	8	0,5	1		7
2	2.1	Основы организации деятельности предприятия	Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятия. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.	8	0,5	1		7
	2.2	Организация основного производства на предприятиях сферы услуг	Типы и методы организации выполнения услуг. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса	9	1	1		7
3	3.1	Организация обслуживания потребителей	Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителей.	9	1	1		7
	3.2	Организация контроля качества услуг и продукции	Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции	9	0,5	1		8
4	4.1	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса	Принципы и способы регулирования оплаты труда. Формы и системы оплаты труда	10	1	1		8
	4.2	Организация производственной инфраструктуры	Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. Организация ремонтного хозяйства. Организация инструментального и энергетического хозяйства.	8	0,5	1		7
5	5.1	Основы внутрифирменного планирования	Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка. Принципы и методы планирования	10	1	1		8
	5.2	Планирование маркетинга	Характеристика и показатели плана маркетинга. Структура и порядок разработки плана маркетинга. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса	10	1	1		8
6	6.1	Планирование объема производства и реализации услуг	Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Планирование производственной программы предприятия. Производственные мощности предприятия.	10	1	1		8
	6.2	Планирование потребности в персонале и средствах	Планирование фонда рабочего времени. Планирование численности персонала предприятия. Состав средств на оплату труда.	10	1	1		8

7	7.1	Планирование издержек предприятия сферы сервиса	Классификация издержек на выполнение услуг. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость продукции, работ, услуг. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции. Смета затрат на производство	10	1	1		8
	7.2	Финансовый план предприятия	Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса. Прибыль предприятия и ее распределение. Показатели финансового плана предприятия.	10	1	1		8
8	8.1	Основы бизнес - планирования на предприятиях	Задачи и функции бизнес-плана предприятия.	12	2	2		8
Итого				142	12	16	0	114

3.4. Содержание разделов дисциплины

3.4.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО
1	1.1	Организация и управление процессом оказания услуг	Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса	2	1
	1.2	Основы организации деятельности предприятия	Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Предприятие сферы сервиса как хозяйствующий субъект. Предприятие сферы сервиса как производственная система.	2	0,5
2	2.1	Основы организации деятельности предприятия	Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятия. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.	1	0,5
	2.2	Организация основного производства на предприятиях сферы услуг	Типы и методы организации выполнения услуг. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса	1	1
3	3.1	Организация обслуживания потребителей	конкурентоспособности	1	1
	3.2	Организация контроля качества услуг и продукции	Понятие и показатели качества услуг и продукции Факторы, формирующие качество услуг и продукции	1	0,5
4	4.1	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса	Принципы и способы регулирования оплаты труда. Формы и системы оплаты труда	2	1
	4.2	Организация производственной инфраструктуры	Состав, содержание и задачи производственной инфра-структуры. Организация ремонтного хозяйства. Организация инструментального и энергетического хозяйства.	1	0,5
5	5.1	Основы внутрифирменного планирования	Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка. Принципы и методы планирования	1	1

5	5.2	Планирование маркетинга	Характеристика и показатели плана маркетинга. Структура и порядок разработки плана маркетинга. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса	1	1
6	6.1	реализации услуг	Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Планирование производственной программы предприятия. Производственные мощности предприятия.	1	1
	6.2	Планирование потребности в персонале и средствах	Планирование фонда рабочего времени. Планирование численности персонала предприятия. Состав средств на оплату труда.	2	1
7	7.1	Планирование издержек предприятия сферы сервиса	Калькулирование	2	1
	7.2	Финансовый план предприятия	предприятия	2	1
8	8.1	Основы бизнес - планирования на предприятиях	Задачи и функции бизнес-плана предприятия.	2	2

3.4.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО
1	1.1	Производственный процесс и его структура. Процесс оказания услуг	Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса	2	1
	1.2	Основы организации деятельности предприятия	Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Предприятие сферы сервиса как хозяйствующий субъект. Предприятие сферы сервиса как производственная система.	4	1
2	2.1	Основы организации деятельности предприятия	Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятия. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.	4	1
	2.2	Организация основного производства	Типы и методы организации выполнения услуг. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса	2	1
3	3.1	Организация обслуживания потребителей	Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителей.	2	1
	3.2	Организация контроля качества продукции и услуг	Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции	2	1
4	4.1	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса	Принципы и способы регулирования оплаты труда. Формы и системы оплаты труда	4	1

	4.2	Организация производственной инфраструктуры	Состав, содержание и задачи производственной инфра-структуры. Организация ремонтного хозяйства. Организация инструментального и энергетического хозяйства.	2	1
5	5.1	Основы внутрифирменного планирования	Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка. Принципы и методы планирования	2	1
	5.2	Планирование маркетинга	Характеристика и показатели плана маркетинга. Структура и порядок разработки плана маркетинга. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса	4	1
6	6.1	Планирование объема производства и реализации услуг	Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Планирование производственной программы предприятия. Производственные мощности предприятия.	2	1
	6.2	Планирование потребности в персонале и средствах	Планирование фонда рабочего времени. Планирование численности персонала предприятия. Состав средств на оплату труда.	2	1
7	7.1	Планирование издержек предприятия сферы сервиса	Классификация издержек на выполнение услуг. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость продукции, работ, услуг. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции. Смета затрат на производство	4	1
	7.2	Финансовый план предприятия	Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса. Прибыль предприятия и ее распределение. Показатели финансового плана предприятия.	2	1
8	8.1	Основы бизнес - планирования на предприятиях	Задачи и функции бизнес-плана предприятия.	6	2

3.4.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО

3.6. Самостоятельная работа студентов

Модуль	Номер раздела	Содержание материала, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО
1	1.1	Структура процесса оказания услуг. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.	Работа с литературой; решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации).	4	7
	1.2	Предприятие сферы сервиса как производственная система	Анализ нормативных документов, решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации).	5	7
2	2.1	Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия	Работа с литературой; решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации).	5	7

	2.2	Показатели оценки уровня организации производства	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)	5	7
3	3.1	Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)	5	7
	3.2	Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)	5	8
4	4.1	Премирование персонала, дополнительные начисления к заработной плате.	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)	5	8
	4.2	Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства. Организация транспортного хозяйства	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)	5	7
5	5.1	Система планов предприятия и порядок их реализации. Этапы планирования Структура текущего плана предприятия сферы услуг	Конспект, решение задач; подготовка к дебатам, тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)	5	8
	5.2	Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)	5	8
6	6.1	Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ и продукции	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)	5	8
	6.2	Планирование фонда заработной платы	Конспект, решение задач; подготовка к тестам (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)	5	8
7	7.1	Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции	Конспект, решение задач; (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)	5	8
	7.2	Показатели финансового плана предприятия. Контрольные финансово-экономические показатели предприятия	Конспект, решение задач; (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)	5	8
8	8.1	Разработка, корректировка бизнес – плана.	Подготовка бизнес-плана, к тестированию (интеллектуальная карта, реферат, подготовка презентации)	9	8

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. 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)

5.1.2. 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, 2018. - 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, 2018. - 188 <http://www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. 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 : учебник / Виноградова Татьяна Владимировна, Загорин Никита Дмитриевич, Тубелис Регина Дмитриевна. - Москва : Академия, 2010. - 240 с.(31)

5.2.2. 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, 2018. - 177 <http://www.biblio-online.ru/book/98462230-A63D-402F-A36A-24C2D22B5BC5>
2. Казакевич, Т.А. Сервисная деятельность : Учебное пособие / Казакевич Т.А. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 186. - (Профессиональное образование). - 2-е издание. <http://www.biblio-online.ru/book/3D7010F7-9426-4530-875E-24226A85014C>

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

ЭБС «Лань»; Договор № 223/19-11 от 29.03.2019г. www.e.lanbook.ru 29.03.2019-31.03.2020
ЭБС «Юрайт»; Договор № 223/19-12 от 29.03.2019г. www.biblio-online.ru 29.03.2019-29.03.2020
ЭБС «Консультант студента»; Договор № 223/19-7 от 20.03.2019г. www.studentlibrary.ru 01.03.2019-01.03.2020
«Электронно-библиотечная система eLibrary»; Договор № 223/18-125 от 28.12.2018г. 28.12.2018-28.12.2019
«Электронная библиотека диссертаций»; Договор № 223/19-25 от 22.05.2019г. 22.05.2019-22.05.202
Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»<http://ecsocman.hse.ru/>
Экономическая библиотека онлайн <http://www.elobook.com/>
Библиотека экономической и управленческой литературы <http://eup.ru/Catalog/All-All.asp>

6. 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:

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для курсового проектирования(выполнения курсовых работ)	

Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	
Помещение для самостоятельной работы	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

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 связки, 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.

Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2020 г. № 1)

Согласована с выпускающей кафедрой

Заведующий кафедрой

« ____ » _____ 20 ____ г.