

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ващенко Андрей Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 11.01.2021 16:14:17

Уникальный программный ключ:

51187754f94e37d00c9236cc9eaf21a22f0a3b731acd32879ec947ce3c66589d

Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Волгоградский институт бизнеса»



## Рабочая программа учебной дисциплины

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

(Наименование дисциплины)

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Общий»

(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр

(Квалификация)

Прикладной бакалавр

(Вид)

Кафедра разработчик

Экономики и управления

Год набора

2016, 2017, 2018

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины					
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма		
		д	в	св	з	сз
Зачетные единицы	3			3	3	3
Общее количество часов	144			144	144	144
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	54			8	6	6
– Лекционные (Л)	18			4	4	4
– Практические (ПЗ)						
– Лабораторные (ЛЗ)						
– Семинарские (СЗ)	36			4	2	2
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	36			127	129	129
К (Р-Г) Р (П) (+;-)						
Тестирование (+;-)						
ДКР (+;-)						
Зачет (+;-)						
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))						
Экзамен (+;- (Кол-во часов))	+ (54)			+ (9)	+ (9)	+ (9)

Волгоград 2020

## Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел .....	3
Раздел 2. Тематический план .....	5
Раздел 3. Содержание дисциплины .....	7
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся.....	11
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся.....	13
Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....	17
Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии.....	19
Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	21

## Раздел 1. Организационно-методический раздел

### 1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина «**Организация и планирование деятельности предприятий сервиса**» входит в «**базовую**» часть дисциплин подготовки обучающихся по направлению подготовки «**43.03.01 Сервис**», **направленность (профиль) «Общий»**.

Целью дисциплины является формирование **компетенций** (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения образовательной программы (ОП)):

#### **Общепрофессиональные:**

- **(ОПК-2)** «готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя»;
- **(ОПК-3)** «готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя».

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения **результатов обучения (РО):**

#### **Обучающийся должен знать:**

##### **на уровне представлений**

- особенности управления сферой услуг; **(1)**
- структуру процесса оказания услуг; **(2)**
- принципы организации деятельности предприятий сферы сервиса; **(3)**
- организацию и управление процессом оказания услуг; **(4)**
- принципы планирования производственной деятельности; **(5)**
- основы бизнес-планирования **(6)**;

##### **на уровне воспроизведения**

- варианты организации системы сервиса на предприятии; **(7)**
- показатели качества услуг и продукции; **(8)**
- методы планирования; **(9)**
- особенности прогноза и плана; **(10)**
- структуру и последовательность разработки бизнес-плана; **(11)**

##### **на уровне понимания**

- виды, задачи и принципы стратегического планирования; **(12)**
- процесс планирования маркетинга на предприятиях сервиса; **(13)**
- методы прогнозирования в сфере услуг; **(14)**

#### **Обучающийся должен уметь:**

- собирать, анализировать, систематизировать и определять значимость экономической информации; **(15)**

- анализировать и планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятий сервиса; **(16)**

**Обучающийся должен владеть:**

- навыками планирования потребности предприятия в материально-технических ресурсах; **(17)**
- методами оценки и планирования спроса и предложения на услуги и продукцию в сфере сервиса; **(18)**
- навыками составления бизнес-плана. **(19)**

**1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО  
направления подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль)  
«Общий»**

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	Менеджмент в сервисе	Маркетинг в сервисе
2	Сервисная деятельность	Организация предпринимательской деятельности

*Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.*

**1.3. Нормативная документация**

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «**43.03.01 Сервис**»;
- Учебного плана направления подготовки «**43.03.01 Сервис**», направленность **(профиль) «Общий»** 2016, 2017, 2018 года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 185-О от 31.08.2017 г.).

## Раздел 2. Тематический план

### Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				СРО	Результаты обучения
		Всего	Аудиторные занятия				
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)			
1	2	3	4	5	6	7	
1	Особенности управления предприятиями сервиса	7	2	2	3	1	
2	Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса	9	2	4	3	2,3,7	
3	Организация контроля качества услуг и обслуживания потребителей	7	2	2	3	8	
4	Основы планирования деятельности предприятий	7	2	2	3	5	
5	Информационное и методическое обеспечение планирования	5		2	3	9	
6	Планирование на предприятиях сервиса	7	2	2	3	4	
7	Стратегическое планирование на предприятиях сервиса	7	2	2	3	12	
8	Планирование маркетинга на предприятиях сервиса	9	2	4	3	13	
9	Организация прогнозирования сферы услуг	5		2	3	10	
10	Прогнозирование спроса и предложения на услуги и продукцию в сфере сервиса	5		2	3	14,18	
11	Ресурсное обеспечение производственных программ предприятия	4		2	2	15,17	
12	Планирование издержек и финансовых результатов деятельности предприятия	4		2	2	16	
13	Бизнес-планирование на предприятиях сферы сервиса	7	2	4	1	6	
14	Содержание основных разделов бизнес-плана	7	2	4	1	11,19	
<b>Вид промежуточной аттестации (Экзамен)</b>		<b>54</b>					
<b>Итого</b>		<b>144</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>36</b>		

### Заочная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				СРО	Результаты обучения
		Всего	Аудиторные занятия				
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)			
1	2	3	4	5	6	7	
1	Особенности управления предприятиями сервиса	9			9	1	
2	Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса	11	2		9	2,3,7	
3	Организация контроля качества услуг и обслуживания потребителей	9			9	8	
4	Основы планирования деятельности предприятий	11		2	9	5	
5	Информационное и методическое обеспечение планирования	9			9	9	
6	Планирование на предприятиях сервиса	11	2		9	4	
7	Стратегическое планирование на предприятиях сервиса	9			9	12	
8	Планирование маркетинга на предприятиях сервиса	11		2	9	13	
9	Организация прогнозирования сферы услуг	9			9	10	
10	Прогнозирование спроса и предложения на услуги и продукцию в сфере сервиса	9			9	14,18	
11	Ресурсное обеспечение производственных программ предприятия	9			9	15,17	
12	Планирование издержек и финансовых результатов деятельности предприятия	9			9	16	
13	Бизнес-планирование на предприятиях сферы сервиса	9			9	6	
14	Содержание основных разделов бизнес-плана	10			10	11,19	
<b>Вид промежуточной аттестации (Экзамен)</b>		<b>9</b>					
<b>Итого</b>		<b>144</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>127</b>		

### Заочная форма обучения (на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость			СРО	Результаты обучения
		Всего	Аудиторные занятия			
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Особенности управления предприятиями сервиса	9			9	1
2	Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса	11	2		9	2,3,7
3	Организация контроля качества услуг и обслуживания потребителей	9			9	8
4	Основы планирования деятельности предприятий	11		2	9	5
5	Информационное и методическое обеспечение планирования	9			9	9
6	Планирование на предприятиях сервиса	11	2		9	4
7	Стратегическое планирование на предприятиях сервиса	9			9	12
8	Планирование маркетинга на предприятиях сервиса	9			9	13
9	Организация прогнозирования сферы услуг	9			9	10
10	Прогнозирование спроса и предложения на услуги и продукцию в сфере сервиса	9			9	14,18
11	Ресурсное обеспечение производственных программ предприятия	9			9	15,17
12	Планирование издержек и финансовых результатов деятельности предприятия	10			10	16
13	Бизнес-планирование на предприятиях сферы сервиса	10			10	6
14	Содержание основных разделов бизнес-плана	10			10	11,19
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		9				
<b>Итого</b>		<b>144</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>129</b>	

## Раздел 3. Содержание дисциплины

### 3.1. Содержание дисциплины

#### **Тема 1. Особенности управления предприятиями сервиса**

Социальная сфера и основные социальные показатели. Принципы и методы социального управления. Особенности управления сферой услуг. Проблема несохраняемости услуг и оценка качества услуг потребителями.

#### **Тема 2. Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса**

Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Организация и управление процессом оказания услуг, структура процесса оказания услуг. Виды предприятий сервиса. Варианты организации системы сервиса на предприятии. Организация основного производства

#### **Тема 3. Организация контроля качества услуг и обслуживания потребителей**

Показатели качества услуг и продукции. Формы организации контроля качества. Основы организации обслуживания потребителей. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителей.

#### **Тема 4. Основы планирования деятельности предприятий**

Планирование как центральная функция управления. Виды и принципы планирования. Объекты и формы организации планирования на предприятии. Процесс планирования.

#### **Тема 5. Информационное и методическое обеспечение планирования**

Информационное обеспечение планирования. Методы получения вторичной информации. Методы получения первичной информации. Методология планирования.

#### **Тема 6. Планирование на предприятиях сервиса**

Планирование в сфере услуг. Цели как основа планирования. Составление текущего (годового) плана оказания услуг. Содержание и организация плановой работы на предприятиях сервиса. Планирование на предприятиях сервиса в условиях конкуренции.

#### **Тема 7. Стратегическое планирование на предприятиях сервиса**

Стадии стратегического управления. Этапы стратегического планирования. Виды, задачи и принципы стратегического планирования. Ограничения стратегического планирования.

### **Тема 8. Планирование маркетинга на предприятиях сервиса**

Типы рынков. Потребительский рынок и его особенности. Разделы плана маркетинга. Разработка бюджета маркетинга

### **Тема 9. Организация прогнозирования сферы услуг**

Особенности прогноза и плана. Сущность и элементы методологии прогнозирования и планирования. Методы прогнозирования в области услуг сервиса, особенности их применения.

### **Тема 10. Прогнозирование спроса и предложения на услуги и продукцию в сфере сервиса**

Процесс прогнозирования спроса. Система показателей оценки спроса. Краткая характеристика основных методов прогнозирования спроса. Моделирование спроса на услуги в сфере сервиса. Совокупный спрос и планирование выпуска продукции. Прогнозирование предложения (продажи/сбыта) услуг и продукции в сфере сервиса. Планирование сбыта (продаж).

### **Тема 11. Ресурсное обеспечение производственных программ предприятия**

Планирование потребности предприятия в материально-технических ресурсах. Планирование закупок материальных ресурсов.

### **Тема 12. Планирование издержек и финансовых результатов деятельности предприятия**

Классификация издержек на выполнение услуг. Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции, работ и услуг. Расчет плановых калькуляций себестоимости продукции, работ и услуг. Планирование сметы затрат на производство продукции, работ и услуг. Планирование финансовых результатов деятельности предприятия и основных финансовых показателей.

### **Тема 13. Бизнес-планирование на предприятиях сферы сервиса**

Роль и назначение бизнес-плана в современном предпринимательстве. Цели, задачи, функции и принципы бизнес-планирования. Структура и последовательность разработки бизнес-плана.

### **Тема 14. Содержание основных разделов бизнес-плана**

1. Вводные разделы бизнес-плана. 1.1. Резюме (концепция бизнеса). 1.2. Описание предприятия и отрасли. 1.3. Описание продукции (работ, услуг). 2. Аналитические разделы бизнес-плана. 2.1. Анализ рынка. 2.2. Конкуренция. 3. Внутрифирменные разделы бизнес-плана. 3.1. План маркетинга. 3.2. План производства. 3.3. Организационный план. 4. Финансовые аспекты бизнес-планирования. 5. Потенциальные риски и особенности рисков услуг. 6.



Содержание работ по реализации бизнес-плана. 7. Контроль и систематическое перепланирование

### 3.2. Содержание практического блока дисциплины

#### Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
СЗ 1	Особенности управления предприятиями сервиса
СЗ 2, 3	Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса
СЗ 4	Организация контроля качества услуг и обслуживания потребителей
СЗ 5	Основы планирования деятельности предприятий
СЗ 6	Информационное и методическое обеспечение планирования
СЗ 7	Планирование на предприятиях сервиса
СЗ 8	Стратегическое планирование на предприятиях сервиса
СЗ 9, 10	Планирование маркетинга на предприятиях сервиса
СЗ 11	Организация прогнозирования сферы услуг
СЗ 12	Прогнозирование спроса и предложения на услуги и продукцию в сфере сервиса
СЗ 13	Ресурсное обеспечение производственных программ предприятия
СЗ 14	Планирование издержек и финансовых результатов деятельности предприятия
СЗ 15, 16	Бизнес-планирование на предприятиях сферы сервиса
СЗ 17, 18	Содержание основных разделов бизнес-плана

#### Заочная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
СЗ 1	Основы планирования деятельности предприятий
СЗ 2	Планирование маркетинга на предприятиях сервиса

#### Заочная форма обучения (на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
СЗ 1	Основы планирования деятельности предприятий

### 3.3. Образовательные технологии

#### Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Особенности управления предприятиями сервиса	СЗ	Дискуссия	75
2	Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса	Л	Лекция-ситуация	75
3	Организация контроля качества услуг и обслуживания потребителей	Л	Лекция-ситуация	75
4	Основы планирования деятельности предприятий	СЗ	Дискуссия	75
5	Планирование маркетинга на предприятиях сервиса	СЗ	Дискуссия	75
6	Бизнес-планирование на предприятиях сферы сервиса	Л	Лекция-ситуация	75
7	Бизнес-планирование на предприятиях сферы сервиса	СЗ	Дискуссия	75
8	Содержание основных разделов бизнес-плана	Л	Лекция-ситуация	75
<b>Итого %</b>				<b>22,2%</b>

#### Заочная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса	Л	Лекция-ситуация	50
2	Основы планирования деятельности предприятий	СЗ	Дискуссия	50
<b>Итого %</b>				<b>25%</b>

#### Заочная форма обучения (на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса	Л	Лекция-ситуация	50
2	Основы планирования деятельности предприятий	СЗ	Дискуссия	50
<b>Итого %</b>				<b>50%</b>

## Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

### 4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
1	2	3	4
1	Особенности управления предприятиями сервиса	1, 2, 3	1, 2
2	Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса	4, 5, 6	1, 2
3	Организация контроля качества услуг и обслуживания потребителей	7, 8	2, 3
4	Основы планирования деятельности предприятий	9, 10	1, 3
5	Информационное и методическое обеспечение планирования	11	2
6	Планирование на предприятиях сервиса	12	1, 3
7	Стратегическое планирование на предприятиях сервиса	13, 14	1, 3
8	Планирование маркетинга на предприятиях сервиса	15	1, 2
9	Организация прогнозирования сферы услуг	16	2
10	Прогнозирование спроса и предложения на услуги и продукцию в сфере сервиса	17, 18	2
11	Ресурсное обеспечение производственных программ предприятия	19	1, 3
12	Планирование издержек и финансовых результатов деятельности предприятия	20	2
13	Бизнес-планирование на предприятиях сферы сервиса	21	2
14	Содержание основных разделов бизнес-плана	22	1

#### Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Социальная сфера и основные социальные показатели
2. Особенности управления сферой услуг
3. Проблема несохраняемости услуг и оценка качества услуг потребителями
4. Организация и управление процессом оказания услуг
5. Варианты организации системы сервиса на предприятии
6. Организация основного производства
7. Формы организации контроля качества
8. Объекты и формы организации планирования на предприятии
9. Процесс планирования
10. Методология планирования
11. Содержание и организация плановой работы на предприятиях сервиса
12. Этапы стратегического планирования
13. Виды, задачи и принципы стратегического планирования
14. Ограничения стратегического планирования
15. Разработка бюджета маркетинга
16. Методы прогнозирования в области услуг сервиса, особенности их применения
17. Планирование потребности предприятия в материально-технических ресурсах
18. Планирование закупок материальных ресурсов
19. Планирование сметы затрат на производство продукции, работ и услуг
20. Планирование финансовых результатов деятельности предприятия и основных финансовых показателей
21. Роль и назначение бизнес-плана в современном предпринимательстве

## 22. Структура и последовательность разработки бизнес-плана

### **4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе учебно-методического комплекса по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.

## Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

*Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролирующих материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.*

### 5.1. Паспорт фонда оценочных средств

#### Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Результаты обучения
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Особенности управления предприятиями сервиса	УО	Д	ПРВ	1
2	Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса	УО	УО	ПРВ	2,3,7
3	Организация контроля качества услуг и обслуживания потребителей	УО	УО	ПРВ	8
4	Основы планирования деятельности предприятий	УО	Д	ПРВ	5
5	Информационное и методическое обеспечение планирования	УО	УО	ПРВ	9
6	Планирование на предприятиях сервиса	УО	Д	ПРВ	4
7	Стратегическое планирование на предприятиях сервиса	УО	УО	ПРВ	12
8	Планирование маркетинга на предприятиях сервиса	УО	УО	ПРВ	13
9	Организация прогнозирования сферы услуг		УО	ПРВ	10
10	Прогнозирование спроса и предложения на услуги и продукцию в сфере сервиса		УО	ПРВ	14,18
11	Ресурсное обеспечение производственных программ предприятия		УО	ПРВ	15,17
12	Планирование издержек и финансовых результатов деятельности предприятия		УО	ПРВ	16
13	Бизнес-планирование на предприятиях сферы сервиса	УО	Д	ПРВ	6
14	Содержание основных разделов бизнес-плана	УО	УО	ПРВ	11,19

### Заочная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Результаты обучения
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Особенности управления предприятиями сервиса			ПРВ	1
2	Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса	УО		ПРВ	2,3,7
3	Организация контроля качества услуг и обслуживания потребителей			ПРВ	8
4	Основы планирования деятельности предприятий		Д	ПРВ	5
5	Информационное и методическое обеспечение планирования			ПРВ	9
6	Планирование на предприятиях сервиса	УО		ПРВ	4
7	Стратегическое планирование на предприятиях сервиса			ПРВ	12
8	Планирование маркетинга на предприятиях сервиса		УО	ПРВ	13
9	Организация прогнозирования сферы услуг			ПРВ	10
10	Прогнозирование спроса и предложения на услуги и продукцию в сфере сервиса			ПРВ	14,18
11	Ресурсное обеспечение производственных программ предприятия			ПРВ	15,17
12	Планирование издержек и финансовых результатов деятельности предприятия			ПРВ	16
13	Бизнес-планирование на предприятиях сферы сервиса			ПРВ	6
14	Содержание основных разделов бизнес-плана			ПРВ	11,19

### Заочная форма обучения (на базе СПО, на базе ВО)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Результаты обучения
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Особенности управления предприятиями сервиса			ПРВ	1
2	Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса	УО		ПРВ	2,3,7
3	Организация контроля качества услуг и обслуживания потребителей			ПРВ	8
4	Основы планирования деятельности предприятий		Д	ПРВ	5
5	Информационное и методическое обеспечение планирования			ПРВ	9
6	Планирование на предприятиях сервиса	УО		ПРВ	4
7	Стратегическое планирование на предприятиях сервиса			ПРВ	12
8	Планирование маркетинга на предприятиях сервиса			ПРВ	13
9	Организация прогнозирования сферы услуг			ПРВ	10
10	Прогнозирование спроса и предложения на услуги и продукцию в сфере сервиса			ПРВ	14,18
11	Ресурсное обеспечение производственных программ предприятия			ПРВ	15,17
12	Планирование издержек и финансовых результатов деятельности предприятия			ПРВ	16
13	Бизнес-планирование на предприятиях сферы сервиса			ПРВ	6
14	Содержание основных разделов бизнес-плана			ПРВ	11,19

#### Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):

**УО** – Устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос

**Д** – Дискуссия, полемика, диспут, дебаты

**ПРВ** – Проверка рефератов, отчетов, рецензий, аннотаций, конспектов, графического материала, эссе, переводов, решений заданий, выполненных заданий в электронном виде и т.д.

## 5.2. Тематика письменных работ обучающихся

### Темы рефератов

1. Процедура разработки прогнозов спроса на товары и услуги
2. Система прогнозирования спроса на товары и услуги и ее составные элементы: взгляд современных ученых
3. Подходы к исследованию и анализу спроса населения на товары и услуги
4. Принципы анализа спроса населения на товары и услуги
5. Особенности моделирования спроса населения на товары и услуги
6. Анализ требований, предъявляемых к моделям спроса населения на товары и услуги
7. Классификация и виды моделей покупательского спроса на товары и услуги
8. Методики анализа влияния спроса на технико-экономические показатели деятельности предприятия
9. Аспекты формирования стратегии управления спросом на предприятиях сферы услуг
10. Анализ стратегий управления спросом на товары и услуги

## 5.3. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине

### Вопросы к экзамену

1. Социальная сфера и основные социальные показатели
2. Принципы и методы социального управления
3. Особенности управления сферой услуг
4. Проблема несохраняемости услуг и оценка качества услуг потребителями
5. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект
6. Организация и управление процессом оказания услуг (или структура процесса оказания услуг)
7. Виды предприятий сервиса
8. Организация основного производства
9. Показатели качества услуг и продукции. Формы организации контроля качества
10. Основы организации обслуживания потребителей
11. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителей
12. Планирование как центральная функция управления
13. Виды и принципы планирования
14. Объекты и формы организации планирования на предприятии
15. Информационное обеспечение планирования
16. Методы получения вторичной информации
17. Методы получения первичной информации
18. Защита информации
19. Методология планирования
20. Планирование в сфере услуг
21. Цели как основа планирования
22. Составление текущего (годового) плана оказания услуг

23. Содержание и организация плановой работы на предприятиях сервиса
24. Планирование на предприятиях сервиса в условиях конкуренции
25. Этапы стратегического планирования
26. Виды, задачи и принципы стратегического планирования
27. Ограничения стратегического планирования
28. Типы рынков
29. Потребительский рынок и его особенности
30. Разделы плана маркетинга
31. Разработка бюджета маркетинга
32. Особенности прогноза и плана
33. Методы прогнозирования в области услуг сервиса, особенности их применения
34. Процесс прогнозирования спроса
35. Система показателей оценки спроса
36. Краткая характеристика основных методов прогнозирования спроса
37. Совокупный спрос и планирование выпуска продукции
38. Прогнозирование предложения (продажи/сбыта) услуг и продукции в сфере сервиса.
39. Планирование потребности предприятия в материально-технических ресурсах
40. Планирование закупок материальных ресурсов
41. Классификация издержек на выполнение услуг. Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции, работ и услуг
42. Расчет плановых калькуляций себестоимости продукции, работ и услуг
43. Планирование сметы затрат на производство продукции, работ и услуг
44. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции по технико-экономическим факторам
45. Планирование финансовых результатов деятельности предприятия и основных финансовых показателей
46. Роль и назначение бизнес-плана в современном предпринимательстве
47. Цели, задачи, функции и принципы бизнес-планирования
48. Структура и последовательность разработки бизнес-плана
49. Вводные разделы бизнес-плана
50. Аналитические разделы бизнес-плана
51. Внутрифирменные разделы бизнес-плана
52. Финансовые аспекты бизнес-планирования
53. Потенциальные риски и особенности рисков услуг
54. Содержание работ по реализации бизнес-плана
55. Контроль и систематическое перепланирование



## **Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **6.1. Основная литература**

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Л.Л. Руденко— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Казакевич Т.А.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2015.— 186 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30207>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Аносова Т.Г. Технологии комфорта [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Т.Г. Аносова, Ж. Танчев— Электрон. текстовые данные.— Екатеринбург: Уральский федеральный университет, 2016.— 72 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65994.html>.— ЭБС «IPRbooks»

### **6.2. Дополнительная литература**

4. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15712>.— ЭБС «IPRbooks»

### **6.3. Другие источники информации и средства обеспечения освоения дисциплины**

7. Закон РФ «О защите прав потребителей».
8. ОСТ 200-003-095. Стандарт отрасли. Перевозка пассажиров автобусами. Качество обслуживания, термины и определения.
9. Справочно-правовая система «Гарант».
10. Справочно-правовая система «Консультант+».
11. Библиотека рыночной экономики: <http://www.cemi.rssi.ru/mei/libr.htm>
12. Научная электронная библиотека: <http://elibrary.ru/>

13. Российская государственная библиотека: <http://www.rsl.ru>
14. Государственная научная педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского: <http://www.gnpbu.ru>
15. Реальный бизнес <http://www.real-business.ru>

## Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии

### Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Материально-техническое обеспечение дисциплины «ОиПДПС» включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул.Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450

2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB

3. личные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);

- электронная почта;

- система компьютерного тестирования АСТ-тест;

- электронная библиотека IPRbooks;

- система интернет-связи skype;

- телефонная связь;

- система потоковой видеотрансляции семинара с интерактивной связью в форме чата (вебинар).

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимися с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей Cyber Ear модель НАР-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

**для лиц с нарушениями зрения:**

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

**для лиц с нарушениями слуха:**

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

**для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

## Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельное изучение курса «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» предусматривает ознакомление с вопросами тестовых заданий. Ознакомление с вопросами, включенными в тестовые задания, необходимо для успешной сдачи экзамена.

Тестовые задания состоят из 3-х частей. Первая часть – Нормативное обеспечение предпринимательской деятельности. Вторая часть – Основы экономики предпринимательской деятельности. Третья часть – Использование модели предпринимательской деятельности для решения задач, связанных с оценкой экономического положения предприятия. Каждый раздел тестовых заданий состоит из 35 заданий. Первые две части предполагают выбор одного или нескольких правильных ответов на теоретический вопрос. Третья часть – вычисление количественного значения с использованием одной из трех формул, приведенных в начале раздела.

Для успешной сдачи экзамена обучающемуся предлагается выбрать верные ответы на два вопроса и решить задачу. Для нахождения верного варианта ответа следует пользоваться справочно-правовой системы «Гарант» или «Консультант+». Для приобретения навыка вычислений рекомендуется решить задачи, приведенные в таблице.

Решение задач выполняется в соответствии с вариантом, соответствующим последней цифре зачетной книжки обучающегося. Решение задач оформляется следующим образом:

1. Условие: (переписывается полностью без сокращений).
2. Решение: (последовательность решения, приводится полностью).
3. Проверка результата (приводится полностью путем подстановки неизвестных в исходное математическое выражение).
4. Ответ: (дается полный ответ, см. примеры решения).

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» отличается прикладным характером и значительной связью с нормативными и правовыми актами, поэтому при ее изучении необходимо пользоваться различными информационными источниками, справочниками, периодической литературой, электронными ресурсами, практическим опытом.

Изучение дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» проводится на лекциях, семинарских занятиях, консультациях и путем самостоятельной работы вне аудитории.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине подразделяется на 4 вида:

- 1) самостоятельное выполнение заданий на аудиторных занятиях (семинарских занятиях). Обычно с преподавателем разрабатывается методика решения тех или иных задач, обучающийся должен самостоятельно выполнить другое задание по аналогии;

2) самостоятельная подготовка к семинарским занятиям и к итоговому контролю знаний. Подразумевает чтение учебного материала по теме, лекции в тетради, в некоторых случаях конспектирование дополнительного материала. Оценить этот вид СРО возможно на семинарских занятиях по уровню активности обучающегося на занятии и качестве выполнения им заданий; самостоятельное выполнение различного рода заданий, связанных с решением задач, приведенных в Методических указаниях.

Семинарские занятия проводятся с целью углубленного освоения учебного материала по теме, выработки навыков в решении практических задач, приобретению профессиональных умений в области планирования и анализа экономических показателей. Главным содержанием семинарских занятий является активная работа каждого обучающегося.

По результатам семинарского занятия обучающимся может быть выставлена оценка: с учетом его активности на занятии; уровня подготовки к занятию; знания теоретического материала и умения решать практические задания.

Методику решения заданий по теме предлагает преподаватель, после инструктажа обучающихся необходимо выполнить ряд заданий по теме.

Невыполненные в течение занятия задания подлежат выполнению во внеучебное время.

Использование различных видов самостоятельных работ помогает преподавателю повысить уровень знаний учащихся, активизировать познавательную активность, разнообразить работу с учащимися, как при изучении нового материала, так и закреплении уже изученного.

Специфика дисциплины позволяет преподавателям применять различные виды СРО, например, помимо традиционных докладов и рефератов по теме, решения практических заданий (хотя, это оптимальный способ закрепления учебного материала дисциплины) возможно составление аналитических таблиц, бизнес-планов, расчетов с помощью электронных таблиц, мультимедийных презентаций стратегий предприятия, анализа финансовой отчетности предприятия (кейс-метод) и т.д.

Главное в правильной организации СРО – разумное сочетание различных видов СРО и форм контроля

Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

**Организация и планирование деятельности  
предприятий сервиса**

---

*(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)*

**Смирнова Наталья Алексеевна**

---

*(Фамилия, Имя, Отчество составителя)*