

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Центр бакалавриата Менеджмент



подписано электронно-цифровой подписью

### Программа дисциплины

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Б1.Б.20

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Цаликова В.В.

**Рецензент(ы):**

Разумовская Е.М.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Разумовская Е. М.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_\_ от "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: менеджмент):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_\_ от "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No 9499157019

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Цаликова В.В. кафедра менеджмента в социальной сфере Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития , VVCalikova@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

Целью курса "Организация и планирование деятельности предприятий сервиса" является формирование у студентов теоретических знаний в области сферы услуг. Главной целью курса является формирование представления о текущих тенденциях и проблемах в сфере услуг.

### 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.Б.20 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.01 Сервис и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 2 курсе, 4 семестр.

Данная дисциплина относится к циклу профессиональных дисциплин направления "Менеджмент".

Имеет тесные взаимосвязи с такими дисциплинами как "Основы менеджмента", "История менеджмента", "Стратегический менеджмент", "Основы социальной политики".

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
пк-1	готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений

В результате освоения дисциплины студент:

#### 1. должен знать:

- характеристики услуг и их место в экономической системе;
- классификацию видов деятельности в сфере услуг;
- эволюцию сферы услуг в Российской Федерации;
- специфику функционирования рынка услуг;
- основы стратегического управления маркетингом в сфере услуг;
- особенности формирования конкурентных преимуществ в сфере услуг.

#### 2. должен уметь:

- проводить анализ рынка услуг в регионе.
- проектировать работу организации сферы услуг.
- формировать ресурсы производства конкретных видов услуг.
- определять особенности поведения потребителей на рынке деловых и досуговых услуг.
- разрабатывать комплекс продвижения конкретной услуги.

#### 3. должен владеть:

методикой подбора персонала для организаций сферы услуг;

4. должен демонстрировать способность и готовность:  
навыки составления стратегии организации сервисной сферы.

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) 144 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 4 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

##### Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практи- ческие занятия	Лабора- торные работы	
1.	Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг.	4	1	6	6	0	Контрольная работа
2.	Тема 2. Основы организации деятельности предприятия.	4	2	6	6	0	Устный опрос
3.	Тема 3. Организация контроля качества услуг и продукции.	4	3	6	6	0	Контрольная работа
4.	Тема 4. Организация обслуживания потребителей.	4	4	6	6	0	Контрольная работа
5.	Тема 5. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.	4	5	6	6	0	Устный опрос
6.	Тема 6. Планирование деятельности предприятия.	4	6	6	6	0	Контрольная работа
.	Тема . Итоговая форма контроля	4		0	0	0	Экзамен
	Итого			36	36	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг.

###### *лекционное занятие (6 часа(ов)):*

Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.

###### *практическое занятие (6 часа(ов)):*

контрольная работа

## **Тема 2. Основы организации деятельности предприятия.**

### **лекционное занятие (6 часа(ов)):**

Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Предприятие сферы сервиса как производственная система. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятия. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.

### **практическое занятие (6 часа(ов)):**

устный опрос

## **Тема 3. Организация контроля качества услуг и продукции.**

### **лекционное занятие (6 часа(ов)):**

Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.

### **практическое занятие (6 часа(ов)):**

контрольная работа

## **Тема 4. Организация обслуживания потребителей.**

### **лекционное занятие (6 часа(ов)):**

Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.

### **практическое занятие (6 часа(ов)):**

устный опрос

## **Тема 5. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.**

### **лекционное занятие (6 часа(ов)):**

Принципы и способы регулирования оплаты труда. Содержание тарифной системы. Формы и системы оплаты труда.

### **практическое занятие (6 часа(ов)):**

устный опрос

## **Тема 6. Планирование деятельности предприятия.**

### **лекционное занятие (6 часа(ов)):**

Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка. Принципы и методы планирования. Система планов предприятия и порядок их реализации. Планирование маркетинга. Планирование инвестиционной деятельности предприятия. Планирование объема производства и реализации услуг. Планирование издержек предприятия сферы сервиса. Финансовый план предприятия. Основы бизнес ? планирования на предприятиях сферы услуг.

### **практическое занятие (6 часа(ов)):**

контрольная работа

## **4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)**

N	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг.	4	1	подготовка к контрольной работе	8	контрольная работа

№	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Основы организации деятельности предприятия.	4	2	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
3.	Тема 3. Организация контроля качества услуг и продукции.	4	3	подготовка к контрольной работе	8	контрольная работа
4.	Тема 4. Организация обслуживания потребителей.	4	4	подготовка к контрольной работе	2	контрольная работа
5.	Тема 5. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.	4	5	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
6.	Тема 6. Планирование деятельности предприятия.	4	6	подготовка к контрольной работе	10	контрольная работа
	Итого				36	

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Реализация компетентностного подхода должна предусматривать широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, разбор конкретных ситуаций) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Процесс изучения дисциплины "рынок сервис деятельности" включает в себя проведение лекционных занятий в соответствии с тематическим планом. При изложении лекционного материала преподавателю рекомендуется использовать презентации в программе Power Point, электронный планшет, фрагменты видеоматериалов по теме лекции.

Промежуточным контролем знаний студентов в течение и обучения являются контрольные работы по ключевым темам читаемой дисциплины. Особое место при чтении курса занимают практические занятия. На практических занятиях при освоении новой темы студентам выдаются задания направленные на закрепление практических навыков в данной предметной области. За выполнение задания студентам выставляются баллы.

В конце семестра набранные баллы суммируются, студенты пишут контрольный тест на проверку закрепления практических знаний и умений, балл по которым также прибавляется к общему количеству баллов по текущему внутрисеместровому контролю (согласно балльно-рейтинговой системе оценки знаний).

Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет дополнительных часов к аудиторной работе - самостоятельной работы студентов. Выделяемые часы целесообразно использовать для знакомства с дополнительной научной литературой по проблематике дисциплины, анализа научных концепций и практических рекомендаций лидеров финансового менеджмента России и финансовых департаментов ведущих российских и зарубежных компаний.

Самостоятельная работа студента в процессе освоения дисциплины включает в себя:

- изучение основной и дополнительной литературы по курсу;
- работу с электронными учебными ресурсами;
- изучение Интернет-ресурсов;
- выполнение контрольной работы;
- индивидуальные и групповые консультации по наиболее сложным вопросам;
- работу с компьютерными обучающимися программами (КОПР);

Формой итогового контроля знаний студентов является письменный экзамен, в ходе которого оценивается уровень теоретических знаний и навыки решения управленческих задач, выполняемых финансовым менеджером.

## **6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

### **Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг.**

контрольная работа , примерные вопросы:

Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.

### **Тема 2. Основы организации деятельности предприятия.**

устный опрос , примерные вопросы:

Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Предприятие сферы сервиса как производственная система. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятия. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.

### **Тема 3. Организация контроля качества услуг и продукции.**

контрольная работа , примерные вопросы:

Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.

### **Тема 4. Организация обслуживания потребителей.**

контрольная работа , примерные вопросы:

Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.

### **Тема 5. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.**

устный опрос , примерные вопросы:

Принципы и способы регулирования оплаты труда. Содержание тарифной системы. Формы и системы оплаты труда.

### **Тема 6. Планирование деятельности предприятия.**

контрольная работа , примерные вопросы:

Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка. Принципы и методы планирования. Система планов предприятия и порядок их реализации. Планирование маркетинга. Планирование инвестиционной деятельности предприятия. Планирование объема производства и реализации услуг. Планирование издержек предприятия сферы сервиса. Финансовый план предприятия. Основы бизнес ? планирования на предприятиях сферы услуг.

### **Итоговая форма контроля**

экзамен (в 4 семестре)

Примерные вопросы к итоговой форме контроля

1. Понятие и структура производственного процесса.
  2. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
  3. Предприятие сферы сервиса как производственная система.
  4. Виды предприятий сферы сервиса.
  5. Структура предприятия.
  6. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.
  7. Понятие и показатели качества услуг и продукции.
  8. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.
1. Понятие и структура производственного процесса.
  2. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
  3. Предприятие сферы сервиса как производственная система.
  4. Виды предприятий сферы сервиса.
  5. Структура предприятия.
  6. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.
  7. Понятие и показатели качества услуг и продукции.
  8. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.

### **7.1. Основная литература:**

15. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. ? 8-е изд. ? М.: Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2009. ? 448 с. - ISBN 978-5-394-02351-4 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=511993>

### **7.2. Дополнительная литература:**

Сервис и туризм: словарь-справочник / Под ред. Ю.П. Свириденко, О.Я. Гойхмана. - М.: Альфа-М, 2008. - 432 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-98281-111-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/135152>

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

бесплатные библиотеки сети - <http://www.finansy.ru/publ.htm>  
Единое окно доступа к образовательным ресурсам - <http://window.edu.ru/window/>  
Каталог образовательных ресурсов сети Интернет - <http://katalog.iot.ru/>  
Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru>  
Российский общеобразовательный портал - <http://www.school.edu.ru/default.asp>

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

Освоение дисциплины "Организация и планирование деятельности предприятий сервиса" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Проектор с экраном, принтер и копировальный аппарат для распечатки текстов, прочее подобное оборудование.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства .

Автор(ы):

Цаликова В.В. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.