

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма



УТВЕРЖДАЮ

Директор Института менеджмента

Родина В.В.

(подпись, расшифровка подписи)

"01" февраля 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.Б.18 Организации и планирование деятельности предприятий сервиса»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис

(наименование специальности (профили) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа академического бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Оренбург 2016

Рабочая программа дисциплины «Б.1.Б.18 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» /сост.

Е.И. Куценко - Оренбург: ОГУ, 2016

Рабочая программа предназначена студентам очной формы обучения по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Содержание

1 Цели и задачи освоения дисциплины	4
2 Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3 Требования к результатам обучения по дисциплине	6
4 Структура и содержание дисциплины.....	9
4.1 Структура дисциплины	9
4.2 Содержание разделов дисциплины	10
4.3 Практические занятия (семинары)	11
4.4 Курсовая работа (5 семестр).....	11
5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины	13
5.1 Основная литература	13
5.2 Дополнительная литература.....	13
5.3 Периодические издания.....	14
5.4 Интернет-ресурсы.....	14
5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий	15
6 Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	15
Лист согласования рабочей программы дисциплины	16

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины:

получение студентами комплекса теоретических знаний, формирование умений и практических навыков, позволяющих прогнозировать развитие сферы услуг, планировать работу на предприятиях сервиса, формировать внутрифирменную стратегию.

Задачи:

получение студентами теоретических знаний, формирование умений и практических навыков, позволяющих прогнозировать спрос и предложение на услуги, составлять план оказания услуг, разрабатывать программы ресурсного обеспечения предприятия, рассчитывать издержки фирмы.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока 1 «Дисциплины (модули)».

Пререквизиты дисциплины: Б.1.Б.9 Математика и информатика, Б.1.Б.12 Сервисная деятельность, Б.1.Б.15 Менеджмент в сервисе, Б.1.Б.17 Основы предпринимательской деятельности, Б.1.Б.19 Метрология, стандартизация и сертификация, Б.1.Б.20 Пакеты прикладных программ, Б.1.В.ОД.2 Экономика предприятий сервиса, Б.1.В.ОД.14 Документационное обеспечение управления, Б.2.В.У Учебная практика.

Требования к входным результатам обучения, необходимым для освоения дисциплины

Предварительные результаты обучения, которые должны быть сформированы у обучающегося до начала изучения дисциплины	Компетенции
Знать: основы рыночной экономики, менеджмента в сервисе; теоретические основы метрологии, стандартизации и сертификации, порядок подтверждения соответствия, проведения сертификации, принципы построения международных и отечественных стандартов; особенности применения прикладных программ в сервисе. Уметь: использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг; прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки. Владеть: умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учётом природных и социальных факторов.	ОК-2 способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах
Знать: содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности. Уметь: планировать цели и устанавливать приоритеты при выборе способов принятия решений с учетом условий, средств, личностных возможностей и временной перспективы достижения осуществления деятельности. Владеть: приемами саморегуляции эмоциональных и функциональных состояний при выполнении профессиональной деятельности.	ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию
Знать: принципы аналитической деятельности.	ОПК-1 способностью решать стандартные задачи

Предварительные результаты обучения, которые должны быть сформированы у обучающегося до начала изучения дисциплины	Компетенции
<u>Уметь:</u> анализировать состояние и тенденции развития рынка сервиса. <u>Владеть:</u> методами применения информационно-коммуникационных технологий с учетом потребительского спроса и требований информационной безопасности.	профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса
<u>Знать:</u> ресурсы социокультурного сервиса; содержание этапов процесса сервиса; элементы системы клиентских отношений. <u>Уметь:</u> формулировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах. <u>Владеть:</u> основами рыночной экономики и менеджмента, организационной и управленческой деятельности в сфере сервиса.	ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
<u>Знать:</u> методы статистического анализа эффективности социальной политики с учетом особенностей социальной среды; методы анализа социальных процессов и явлений; методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя. <u>Уметь:</u> оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей. <u>Владеть:</u> навыками организации процессов в организации; сбора и обработки необходимой информации.	ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
<u>Знать:</u> методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя; типологию и запросы потребителей социально-культурных услуг различной направленности. <u>Уметь:</u> работать и организовывать контактную зону в сфере реализации сервисной деятельности; прогнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса; применять методики психодиагностики, экспресс-диагностики потребностей, мотивов, целей потребителя; выделять главные психологические особенности потребителя; обеспечивать оптимальную структуру обслуживания в контактной зоне. <u>Владеть:</u> методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; приемами изучения личности	ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса

Предварительные результаты обучения, которые должны быть сформированы у обучающегося до начала изучения дисциплины	Компетенции
потребителя; навыками менеджмента в сервисе; методами проведения маркетинговых исследований в сервисе.	
<u>Знать:</u> историю развития отечественного и зарубежного сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания; особенности хранения информации на различных по типам устройствах памяти; приёмы и правила обработки текстовой, числовой, графической и мультимедийной информации. <u>Уметь:</u> составлять краткосрочные планы сервисной деятельности; работать с информацией, расположенной на персональном компьютере (файловой структурой) с помощью системного и стандартного программного обеспечения; применять информационные технологии. <u>Владеть:</u> основами рыночной экономики и менеджмента, организационной и управленческой деятельности в сфере сервиса; навыками работы с информационными системами; навыками логического мышления и критического восприятия информации; иностранным языком в объеме, необходимом для получения информации из зарубежных источников по сервисной деятельности.	ПК-3 готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
<u>Знать:</u> индивидуальные особенности региональной культуры, преемственность развития региональной культуры; географические законы и закономерности, принципы размещения ресурсов, социально-экономическую специфику основных регионов и регионов мира. <u>Уметь:</u> устанавливать систему взаимосвязей между природной средой и хозяйственной деятельностью субъекта сервисной деятельности; анализировать интересы и запросы потребителей на основе региональных факторов, использовать краеведческие знания в профессиональной деятельности, профессиональной коммуникации. <u>Владеть:</u> приемами анализа региональной культуры и ее составляющих; навыками географического анализа природных, социальных и экономических ресурсов; навыками общения с представителями различных народов, умением системно мыслить и выделять психологические особенности каждого этноса, навыками проектирования рекреационных программ и объектов с учетом этнических особенностей населения региона.	ПК-4 готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов

Постреквизиты дисциплины: Б.1.Б.23 Инновации в социально-культурном сервисе и туризме, Б.1.В.ОД.7 Организация бытового обслуживания населения, Б.1.В.ОД.8 Гостиничное дело, Б.1.В.ОД.11 Бизнес-планирование проекта, Б.1.В.ОД.16 Транспортное обслуживание, Б.1.В.ОД.17 Основы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса, Б.1.В.ОД.20 Технические средства предприятий сервиса, Б.2.В.П.1 Производственная практика.

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<u>Знать:</u> понятие сервисного процесса и его структуру, его особенности в различных сферах деятельности; содержание основных компонентов сервисного процесса, особенности основных технологических и вспомогательных процессов; принципы и формы рациональной организации процессов; структуру процесса оказания услуги; структуру производственного цикла и времени оказания услуги; содержание услуг гостеприимства, туристических и других услуг. <u>Уметь:</u> использовать теоретические знания для анализа структуры процессов сервиса в различных сферах деятельности и выявления особенностей их организации в сфере услуг; организовать технологический процесс оказания услуг гостеприимства, общественного питания, туристических и др. <u>Владеть:</u> навыками построения модели сервисного процесса, а также структуры при выполнении конкретных услуг (работ); знаниями по структуре процесса оказания услуг при использовании различных форм их организации; навыками расчета длительности производственного цикла и времени оказания услуг....	ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
<u>Знать:</u>	ПК-2 готовностью к

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
содержание понятия «планирование», основные элементы планирования; виды прогнозирования и особенности их реализации. Уметь: разрабатывать план предприятий сервиса, составлять план оказания услуг; планировать издержки предприятия и финансовые результаты деятельности предприятия. Владеть: навыками планирования и составления планов производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; навыками экономического обоснования целесообразности осуществления предпринимательской деятельности в сервисе.	планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
Знать: основы внутрифирменного планирования в условиях развития рыночных отношений; принципы и методы планирования; виды планов в системе планирования деятельности предприятий; основные этапы осуществления плановой работы на предприятии; показатели и измерители плана реализации работ, услуг, продукции (плана сбыта), его структуру, порядок разработки; понятие инновационного проекта, технологию его разработки. Уметь: разрабатывать инновационные проекты, бизнес-планы по	ПК-5 готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
совершенствованию процесса сервиса на предприятии сферы услуг; определять составляющие исходной базы для разработки плана реализации работ, услуг, продукции (плана сбыта) и задачи, которые решает данный раздел текущего плана предприятия; увязать показатели этого раздела и других разделов, т. е. плана маркетинга, плана производства (годового плана деятельности), финансового плана предприятия. Владеть: навыками диагностики проблем на предприятии сервиса; методами планирования и исследования систем управления; навыками разработки проектов по совершенствованию технологии процесса сервиса.	

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
Общая трудоёмкость	180	180
Контактная работа:	70,5	70,5
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ)	34	34
Консультации	1	1
Индивидуальная работа и инновационные формы учебных занятий	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
Самостоятельная работа: - выполнение курсовой работы (КР); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю.	109,5	109,5
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	экзамен	экзамен

Разделы дисциплины, изучаемые в 5 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса.	24	4	4		16
2	Организация основного производства и контроля качества услуг и продукции на предприятиях сферы сервиса.	28	6	6		16
3	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса.	24	4	4		16
4	Основы внутрифирменного планирования. Планирование маркетинга и инвестиционной	28	6	6		16

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
	деятельности предприятия.					
5	Планирование объема производства и реализации услуг, издержек предприятия сферы сервиса.	28	6	6		16
6	Финансовый план предприятия. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг.	24	4	4		16
7	Основы эффективности принятия управленческих решений на предприятиях сервиса.	24	4	4		16
	Итого:	180	34	34		112
	Всего:	180	34	34		112

4.2 Содержание разделов дисциплины

1 Основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса.

Особенности рынка услуг. Процесс оказания услуги и методы общения с клиентом. Организация и управление процессом оказания услуг. Предприятие сервиса как самостоятельный хозяйственный субъект. Правовые формы хозяйственной деятельности предприятия. Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Структура процесса оказания услуги. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Предприятие сферы сервиса как производственная система. Виды предприятий социокультурного сервиса.

2 Организация основного производства и контроля качества услуг и продукции на предприятиях сферы сервиса.

Типы и методы организации выполнения услуг. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. Показатели оценки уровня организации основного производства. Организация контроля качества услуг и продукции. Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя. Организация государственного контроля за соблюдением правил оказания услуг гостеприимства, общественного питания, туристических услуг.

3 Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса.

Состав инфраструктуры сервисного предприятия. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. Организация ремонтного хозяйства. Организация инструментального и энергетического хозяйства. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства. Организация транспортного хозяйства.

4 Основы внутрифирменного планирования. Планирование маркетинга и инвестиционной деятельности предприятия.

Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка. Принципы и методы планирования. Система планов предприятия и порядок их реализации. Структура текущего плана предприятия сферы услуг. Характеристика и показатели плана маркетинга. Структура и порядок разработки плана маркетинга. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий. Планирование инвестиционной деятельности предприятия. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса, Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия.

5 Планирование объёма производства и реализации услуг, издержек предприятия сферы сервиса.

Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Планирование производственной программы предприятия. Производственная мощность предприятия. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции. Классификация издержек на выполнение услуг. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость продукции, работ, услуг. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции. Смета затрат на производство. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции.

6 Финансовый план предприятия. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг.

Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса. Разработка структуры бизнес-плана деятельности предприятия сферы услуг. Анализ показателей выполнения плана по производству и реализации продукции. Прибыль предприятия и её распределение. Показатели финансового плана предприятия. Цель и задачи разработки бизнес-плана для фирм сферы услуг. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сферы услуг. Основные разделы и содержание бизнес-плана. Особенности бизнес-планирования в России и за рубежом.

7 Основы эффективности принятия управленческих решений на предприятиях сервиса.

Понятие эффективности, ключевые показатели эффективности. Эффективность управленческих решений. Основные задачи принятия управленческого решения. Типология управленческих решений и требования, предъявляемые к их качеству. Роль руководителя в принятии управленческих решений. Экономико-математическое моделирование как основа выбора оптимального управленческого решения. Пути практической реализации методов принятия управленческих решений на предприятиях сферы услуг.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса.	4
2	2	Организация основного производства и контроля качества услуг и продукции на предприятиях сферы сервиса.	6
3	3	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса.	4
4	4	Основы внутрифирменного планирования. Планирование маркетинга и инвестиционной деятельности предприятия.	6
5	5	Планирование объёма производства и реализации услуг, издержек предприятия сферы сервиса.	6
6	6	Финансовый план предприятия. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг.	4
7	7	Основы эффективности принятия управленческих решений на предприятиях сервиса.	4
		Итого:	34

4.4 Курсовая работа (5 семестр)

Примерные темы курсовых работ по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

- 1 Особенности внутрифирменного планирования деятельности предприятия сервиса.
- 2 Организация производственного процесса и процесса оказания услуг.
- 3 Организационно-управленческие модели структуры предприятий сервиса.

- 4 Бизнес-планирование при организации сервисных услуг.
- 5 Особенности экономики труда на предприятиях социально-культурного сервиса.
- 6 Оценка эффективности деятельности предприятий социально-культурного сервиса и туризма.
- 7 Оценка эффективности производительности труда на предприятиях социально-культурного сервиса.
- 8 Проблемы инвестиционной деятельности сервисных предприятий в условиях научно-технического прогресса.
- 9 Проблемы стратегического и внутрифирменного планирования в социально-культурном сервисе.
- 10 Проблемы формирования доходов и оценки уровня рентабельности предприятий сервиса.
- 11 Планирование маркетинговой деятельности предприятия сервиса.
- 12 Реклама и формирование спроса на услуги сервиса.
- 13 Специфика организации использования финансовых ресурсов на предприятиях сервиса.
- 14 Специфика организации логистики сервисного предприятия.
- 15 Специфика оценки конкурентоспособности предприятия сервиса.
- 16 Ценовая политика на предприятиях сервиса.
- 17 Планирование организации работы по управлению предприятием сервиса.
- 18 Организация и управление процессом оказания услуг.
- 19 Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
- 20 Структура предприятия сферы сервиса.
- 21 Организация оказания услуг на предприятиях сферы сервиса.
- 22 Организация контроля качества услуг.
- 23 Организация обслуживания потребителей.
- 24 Основы организации оплаты труда на предприятиях сферы сервиса.
- 25 Планирование деятельности сервисного предприятия.
- 26 Планирование потребности в персонале на предприятиях сферы сервиса.
- 27 Планирование издержек предприятия сферы сервиса.
- 28 Финансовое планирование на предприятии сферы сервиса.
- 29 Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы сервиса.
- 30 Предпринимательские риски на предприятиях сферы сервиса.
- 31 Организация управленческого учета на предприятиях сферы сервиса.
- 32 Основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса.
- 33 Элементы, структура и последовательность процесса организации предприятий в сфере сервиса.
- 34 Электронная коммерция как часть сервисной деятельности в современном обществе.
- 35 Информационный сервис: проблемы и перспективы развития.
- 36 Планирование и организация контактной зоны и коммуникативного пространства в сервисной деятельности.
- 37 Организация логистического сервиса в современном обществе
- 38 Место сервиса в системе маркетинговой деятельности предприятия.
- 39 Некоммерческие организации в сфере услуг.
- 40 Планирование основных конкурентных стратегий и возможности их применения на рынке услуг.
- 41 Планирование организации культуры обслуживания в сфере услуг.
- 42 Особенности организации управления сервисной деятельностью.
- 43 Отношения собственности в сфере услуг и проблемы их развития.
- 44 Проблемы производительности и эффективности в сфере услуг (в т.ч. и на примере отдельных видов услуг).
- 45 Прогрессивные и инновационные формы обслуживания: возможности и перспективы применения планово-экономического механизма управления.
- 46 Ресурсный потенциал и планирование его развития в сфере услуг.
- 47 Планирование сервиса и сервисной деятельности: сервисные услуги на предприятии.
- 48 Сервис как фактор повышения конкурентоспособности предприятий.
- 49 Сервисная деятельность и потребности человека.

- 50 Социально-культурные услуги и их роль в обеспечении современного качества жизни.
- 51 Структура современного общественного производства и сферы услуг.
- 52 Организация сферы услуг: структура, роль и основные черты.
- 53 Теория и практика сервиса с учетом национально-региональных особенностей обслуживания.
- 54 Услуги в рамках муниципальных образований: роль и тенденции развития.
- 55 Электронная коммерция как часть сервисной деятельности в современном обществе.
- 56 Планирование организации взаимоотношений специалиста по сервису и клиента.

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

- 1 Бронникова, Т. С. Разработка бизнес-плана проекта : учебное пособие / Т. С. Бронникова. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2012. - 223 с. Бронникова, Т. С. Разработка бизнес-плана проекта : учебное пособие / Т. С. Бронникова. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2012. - 223 с.
- 2 Виханский, О. С. Менеджмент : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки «Экономика» и специальностям «Финансы и кредит», «Бухгалтерский учет, анализ и аудит», «Мировая экономика», «Налоги и налогообложение» / О. С. Виханский, А. И. Наумов. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Магистр, 2016. - 656 с.
- 3 Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. - Москва : Форум, 2012. - 160 с.
- 4 Савкина, Р. В. Планирование на предприятии : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению «Экономика» / Р. В. Савкина. - Москва : Дашков и К, 2013. - 322 с.
- 5 Стрекалова, Н. Д. Бизнес-планирование [Комплект] : для бакалавров и специалистов / Н. Д. Стрекалова. - Санкт-Петербург : Питер, 2013. - 352 с. : табл. + компакт-диск с учеб. материалами.
- 6 Шарипов, Т. Ф. Планирование на предприятии : учебник для студентов, обучающихся по программам высшего профессионального образования по направлению подготовки 080100.62 Экономика / Т. Ф. Шарипов; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования «Оренбург. гос. ун-т». - Оренбург : Университет, 2013. - 266 с.

5.2 Дополнительная литература

- 1 Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность : историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учеб. пособие / Г. А. Аванесова. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Аспект Пресс, 2007. - 319 с.
- 2 Балалова, Е. И. Сервисная деятельность : учет, экономический анализ и контроль : учеб. пособие / Е. И. Балалова, О. В. Каурова. - М. : Дело и Сервис, 2006. - 288 с.
- 3 Болгов, И. В. Инфраструктура предприятий сервиса : учеб. для вузов / И. В. Болгов, А. П. Агарков. - М. : Академия, 2008. - 286 с.
- 4 Бухалков, М. И. Планирование на предприятии : учеб. для вузов / М. И. Бухалков. - 4-е изд., испр. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 411 с.
- 5 Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности «Сервис» / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 7-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2013. - 446 с.
- 6 Горемыкин, В. А. Планирование на предприятии [: учебник и практикум: учебник для бакалавров / В. А. Горемыкин. - 9-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2016. - 858 с.
- 7 Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса : учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования / О. Н. Гукова, А. М. Петрова. - Москва : Форум, 2013. - 176 с.
- 8 Ерохина, Л. И. Предприятия в сфере сервиса. Управление прогнозируемыми процессами (теория и практика) : учеб. пособие для вузов / Л. И. Ерохина, Е. В. Башмачникова. - М. : Флинта, 2005. - 248 с.

- 9 Ерохина, Л. И. Прогнозирование и планирование в сфере сервиса : учеб. пособие для вузов / Л. И. Ерохина, Е. В. Башмачникова. - М. : КноРус, 2004. - 224 с.
- 10 Крутик, А. Б. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие для вузов / А. Б. Крутик, М. В. Решетова.- 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2010. - 218 с.
- 11 Лапыгин, Ю. Н. Бизнес-план: стратегии и тактика развития компании : практ. пособие / Ю. Н. Лапыгин, Д. Ю. Лапыгин.- 2-е изд., испр. - М. : Омега - Л, 2009. - 352 с.
- 12 Любанова, Т. П. Стратегическое планирование на предприятии : учеб. пособие для вузов / Т. П. Любанова, Л. В. Мясоедова, Ю. А. Олейникова.- 2-е изд., перераб. и доп. - М.; Ростов-на-Дону : МарТ, 2005. - 400 с.
- 13 Михеева, Н. А. Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование : учебник / Н. А. Михеева. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2013. – 288 с.
- 14 Планирование деятельности на предприятии : учебник для бакалавров / под ред.: С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой; Рос. экон. акад. им. Г.В. Плеханова.- 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2015. - 351 с.
- 15 Предпринимательство в сфере сервиса : учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования / О. Н. Гукова, А. М. Петрова. - Москва : Форум, 2013. - 176 с.
- 16 Савкина, Р. В. Планирование на предприятии : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки «Экономика» / Р. В. Савкина.- 2-е изд., перераб. - Москва : Дашков и К, 2015. - 320 с.
- 17 Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие для студентов высших профессиональных учебных заведений, обучающихся по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2012. - 208 с.

5.3 Периодические издания

- 1 Бизнес. Менеджмент. Право
 - 2 Менеджмент в России и за рубежом
 - 3 Проблемы прогнозирования
 - 4 Российский журнал менеджмента
 - 5 Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии
 - 6 Управленец
 - 7 Управление компанией
 - 8 Управление риском
- Финансы и экономика. Анализ. Прогноз

5.4 Интернет-ресурсы

- 1 <http://ecsocman.edu.ru> - Федеральный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Представлено информационное обеспечение образовательного сообщества России учебными и методическими материалами по образованию в области экономики, социологии и менеджмента.
- 2 <http://www.stplan.ru> - Стратегическое управление и планирование, материалы по экономике и управлению, сайт посвящен вопросам теории и практики реализации стратегического менеджмента в компаниях. На сайте представлены теоретические и практические статьи.
- 3 <http://www.Betec.Ru> - Информационный портал. Информационно-методические материалы по построению систем управления, примеры бизнес-моделей, процессов и КРІ организаций.
- 4 <http://www.businesspress.ru> - Деловая пресса. Электронные газеты. Дайджест материалов центральных, региональных и зарубежных деловых изданий.
- 5 <http://www.aup.ru/management> - Административно-управленческий портал. Подборка публикаций по вопросам экономики и управления на предприятии (учебные, научные, методические и аналитические материалы по экономике, финансам, менеджменту и маркетингу).

6 <http://www.expert.ru> – деловой аналитический журнал «Эксперт», посвященный бизнесу и экономике. На сайте в свободном доступе представлены материалы последнего текущего выпуска журнала.

7 <http://www.dis.ru/manag/index.html> - Журнал «Менеджмент в России и за рубежом», представляет собой периодическое издание, полностью посвящённое проблемам современного менеджмента.

8 <http://www.garant.ru> – Информационно – правовой портал «Гарант». Представлены новости законодательства РФ, аналитические материалы, правовые консультации, инфографика и др. Законодательство (полные тексты документов) с комментариями: законы, кодексы, постановления, приказы.

9 <http://www.consultant.ru> - Официальный сайт компании «КонсультантПлюс», представляющий собой справочную правовую систему.

10 <http://elibrary.ru> - Информационный портал научной электронной библиотеки, представляющий собой крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты научных статей и публикаций, в том числе электронные версии российских научно-технических журналов.

11 <http://ipbookshop.ru/servisnaya-deyatelnost> - Электронно-библиотечная система IPbooks / Сервисная деятельность - научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу.

12 <http://window.edu.ru> - Единое окно доступа к образовательным ресурсам, представляющее собой библиотеку учебно-методических материалов для студентов, преподавателей и пр. в свободном доступе; каталог ссылок на образовательные порталы.

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

Для решения практических задач используется программный продукт Microsoft Office Project.

Для проведения тестирования по дисциплине используется Автоматизированная Интерактивная Система Сетевого Тестирования (АИССТ).

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения аудиторных занятий по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» кафедра управления персоналом, сервиса и туризма располагает необходимым стандартным набором специализированной учебной мебели и учебного оборудования, в том числе аудиторная доска, экран на штативе, компьютеры, мультимедийный проектор.

Для проведения тестирований, а также организации практических занятий и самостоятельной работы студентов используются компьютерные классы (ауд. 6201, 3201, 3201а, 3305, 3306) с рабочими местами, обеспечивающими выход в Интернет. Кроме того, для информационно-ресурсного обеспечения практических занятий имеется доступ к сканеру, копировальному аппарату и принтеру.

ЛИСТ
согласования рабочей программы

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

код и наименование

Профиль: Социально-культурный сервис

Дисциплина: Б.1.Б.18 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

Форма обучения: очная

очная, очно-заочная, заочная

Год набора: 2016

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 5 от "25" 01 2016г.

Ответственный исполнитель, заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

подпись

электронная подпись

Исполнители:

доцент кафедры

должность

подпись

Е.И. Куденко

электронная подпись

должность

подпись

электронная подпись

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

код и наименование

личная подпись

электронная подпись

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

Ирина

личная подпись

Т.В. Немчинова

электронная подпись

Уполномоченный по качеству факультета

Ю.В.

личная подпись

Ю.В. Денисов

электронная подпись

Рабочая программа зарегистрирована в ОИОТ ЦИТ

Начальник отдела информационных образовательных технологий ЦИТ

личная подпись

электронная подпись