

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

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

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа академического бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Заочная

Год набора 2018

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 5 от "09" 01 2018г.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма Е.В. Шестакова

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

Исполнители:

С. Сурендавайтис

должность

В. В. В.

подпись

Коркешко О.Н.

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

код наименование

личная подпись

расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

Н.Н. Грицай

личная подпись

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

расшифровка подписи

№ регистрации _____

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: получение студентами комплекса теоретических знаний, формирование умений и практических навыков, позволяющих планировать и организовывать деятельность предприятий сферы услуг, формировать внутрифирменную стратегию развития, планировать и организовывать текущую работу на предприятиях сервиса.

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 и производственную программу деятельности предприятия, планировать и рассчитывать издержки предприятия, цену на продукцию и прибыль от реализации продукции.

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 в сервисе, 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 в социально-культурном сервисе и туризме, Б.2.В.У.1 Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности*

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 в сервисе, 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 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности*

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
<p>Знать:</p> <p>- 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.</p> <p>Уметь:</p> <p>- 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,</p>	<p>ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p>туристических и др.</p> <p>Владеть:</p> <p>- 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.</p>	
<p>Знать:</p> <p>- содержание понятия «планирование», основные элементы планирования; виды прогнозирования и особенности их реализации.</p> <p>Уметь:</p> <p>- разрабатывать план предприятий сервиса, составлять план оказания услуг; планировать издержки предприятия и финансовые результаты деятельности предприятия.</p> <p>Владеть:</p> <p>- навыками планирования и составления планов производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; навыками экономического обоснования целесообразности осуществления предпринимательской деятельности в сервисе.</p>	<p>ПК-2 готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</p>
<p>Знать:</p> <p>- 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.</p> <p>Уметь:</p> <p>- разрабатывать инновационные проекты, бизнес-планы по выполнению инновационных проектов в сфере сервиса 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.</p> <p>Владеть:</p> <p>- навыками диагностики проблем на предприятии сервиса; методами планирования и исследования систем управления; навыками разработки проектов по совершенствованию технологии процесса сервиса.</p>	<p>ПК-5 готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса</p>

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:	18,5	18,5
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия (ПЗ)	8	8
Консультации	1	1
Индивидуальная работа и инновационные формы учебных занятий	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
Самостоятельная работа:	161,5	161,5

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
- <i>выполнение курсовой работы (КР);</i> - <i>самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);</i> - <i>подготовка к практическим занятиям.</i>	+	
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	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.	26	1	1		24
2	Организация основного производства и контроля качества услуг и продукции на предприятиях сферы сервиса.	26	1	1		24
3	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса.	26	1	1		24
4	Основы внутрифирменного планирования. Планирование маркетинга и инвестиционной деятельности предприятия.	25	1	1		23
5	Планирование объема производства и реализации услуг, издержек предприятия сферы сервиса.	25	1	1		23
6	Финансовый план предприятия. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг.	25	1	1		23
7	Основы эффективности принятия управленческих решений на предприятиях сервиса.	27	2	2		23
	Итого:	180	8	8		164
	Всего:	180	8	8		164

1.1 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 об-

служивания 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.

1.2 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса.	1
2	2	Организация основного производства и контроля качества услуг и продукции на предприятиях сферы сервиса.	1
3	3	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса.	1
4	4	Основы внутрифирменного планирования. Планирование маркетинга и инвестиционной деятельности предприятия.	1
5	5	Планирование объёма производства и реализации услуг, издержек предприятия сферы сервиса.	1
6	6	Финансовый план предприятия. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг.	1
7	7	Основы эффективности принятия управленческих решений на предприятиях сервиса.	2
		Итого:	8

1.3 Курсовая работа (5 семестр)

Особенности внутрифирменного планирования деятельности предприятия сервиса.
Организация производственного процесса и процесса оказания услуг.
Особенности экономики труда на предприятиях социально-культурного сервиса.
Оценка эффективности деятельности предприятий сферы сервиса.
Оценка эффективности производительности труда на предприятиях сферы сервиса.
Планирование маркетинговой деятельности предприятия сервиса.
Реклама и формирование спроса на услуги сервиса.
Специфика организации использования финансовых ресурсов на предприятиях сервиса.
Ценовая политика на предприятиях сервиса.
Планирование организации работы по управлению предприятием сервиса.
Планирование процесса оказания услуг.
Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
Структура предприятия сферы сервиса.
Организация оказания услуг на предприятиях сферы сервиса.
Специфика организации использования трудовых ресурсов на предприятиях сервиса.
Организация обслуживания потребителей.
Основы организации оплаты труда на предприятиях сферы сервиса.
Планирование деятельности сервисного предприятия.
Планирование потребности в персонале на предприятиях сферы сервиса.
Планирование издержек предприятия сферы сервиса.
Финансовое планирование на предприятии сферы сервиса.
Основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса.
Элементы, структура и последовательность процесса организации деятельности предприятий в сфере сервиса.
Проблемы производительности и эффективности в сфере услуг (в т. ч. и на примере отдельных видов услуг).
Планирование численности персонала в сервисных организациях.
Планирование производственной деятельности предприятия сферы сервиса.
Планирование прибыли на предприятии сферы сервиса.

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

Эко- номика / 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.

5.3 Периодические издания

1. Экономический анализ: теория и практика: журнал. - М.: Агенство «Роспечать». 2018 г.

2. Финансы и экономика. Анализ. Прогноз: журнал. - М.: Агенство «Роспечать» 2018 г.

3. Законы России: опыт, анализ, практика : журнал. - М.: Агенство «Роспечать» 2018 г.

5.4 Интернет-ресурсы

1 <https://openedu.ru/course/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Системы авто-матизированного проектирования аддитивных технологий»;

2 <https://universarium.org/catalog> - «Универсариум», Курсы, MOOK: «Общие вопросы философии науки»;

3 <https://www.lektorium.tv/mooc> - «Лекториум», MOOK: «Дискретная математика»

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

1. Операционная система Microsoft Windows

2. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access)

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Кафедра «Управление персоналом, сервиса и туризма» для построения эффективного учебного процесса располагает следующими материально-техническими средствами, которые используются в процессе изучения дисциплины:

- комплекты ученической мебели;
- доска;
- экран на треноге;

- мультимедийный проектор;
- компьютеры с подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.

К рабочей программе прилагаются:

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине;
- Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.