Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.2 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)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2023

Рабочая программа дисциплины *«Б1.Д.В.2 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»* рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от "06" февраля 2023 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма _____ Е.В. Шестакова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
Доцент кафедры УПСиТ _____ Е.И. Куценко
должность *подпись* *расшифровка подписи*

_____
должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис _____ Е.В. Шестакова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
_____ Н.Н. Бигалиева
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
_____ Ю.В. Рожкова
личная подпись *расшифровка подписи*

№ регистрации _____

© Куценко Е.И., 2023
© ОГУ, 2023

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: формирование компетенций, необходимых для осуществления экономической деятельности предприятий сервиса; приобретение обучающимися основных знаний в области организации и планирования на предприятии сферы сервиса; овладение эффективными методами производственно-хозяйственной деятельности.

Задачи: изучение проблем предприятий в условиях современной экономики как субъектов рыночных отношений во всем комплексе макро- и микроэкономики, государственного регулирования экономики в условиях постоянного технологического развития; освоение обучающимися теоретических знаний по основам организации деятельности предприятия сервиса, по организации и управлению процессом оказания услуг; получение необходимых знаний по организации и планированию деятельности предприятия сервиса и расчету важнейших технико-экономических показателей его работы; изучение организации проектной деятельности на предприятии; изучение организации основного производства на предприятиях сферы услуг, организации обслуживания клиентов, контроля качества услуг и продукции; овладение навыками технико-экономического анализа производственно-хозяйственной деятельности предприятия; формирование необходимых для профессиональной деятельности компетенций; овладение методами научного решения вопросов развития и повышения эффективности производства и услуг для удовлетворения потребностей населения.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)».

Пререквизиты дисциплины: Б1.Д.Б.9 Основы проектной деятельности, Б1.Д.Б.10 Тайм-менеджмент, Б1.Д.Б.20 Менеджмент в сфере услуг, Б1.Д.Б.25 Основы научно-исследовательской работы, Б1.Д.Б.27 Сервисная деятельность, Б1.Д.Б.30 Событийный менеджмент, Б1.Д.Б.32 Экскурсоведение, Б1.Д.В.1 Анализ хозяйственной деятельности предприятий в сфере сервиса.

Постреквизиты дисциплины: Б1.Д.Б.33 Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе, Б1.Д.В.6 Выставочная деятельность, Б1.Д.В.9 Транспортное обслуживание, Б1.Д.В.13 Организация обслуживания на предприятиях развлечения и отдыха, Б1.Д.В.16 Организация и обслуживание на предприятиях питания, Б1.Д.В.17 Инновации в социально-культурном сервисе и туризме, Б1.Д.В.18 Гостиничное дело.

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-2 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК*-2-В-1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами ПК*-2-В-2 Применяет методы управления проектами ПК*-2-В-3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	**Знать:** теоретические знания и практические приемы управления проектами; методы управления проектами; содержание работ проекта. **Уметь:** применять методы управления проектами; анализировать альтернативные варианты решений для достижения планируемых результатов; разрабатывать план проекта, определять целевые этапы и основные направления работ проекта. **Владеть:** навыками организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		сервиса; методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах.
ПК*-7 Способен к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей	ПК*-7-В-1 Знает особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисных предприятий в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителя ПК*-7-В-2 Способен осуществлять планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятий сферы сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителя	**Знать:** особенности планирования и организации производственно-хозяйственной деятельности сервисных предприятий. **Уметь:** планировать и организовывать производственно-хозяйственную деятельность сервисных предприятий. **Владеть:** навыками технико-экономического анализа производственно-хозяйственной деятельности предприятия; методами решения вопросов развития и повышения эффективности производства и услуг для удовлетворения потребностей населения.

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**144**	**144**
Контактная работа:	**52,5**	**52,5**
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ)	16	16
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); - проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий; - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю.	**91,5** +	**91,5** +
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	Организация и управление процессом оказания услуг	16	4	2	-	10

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
2	Организация основного производства на предприятиях сервиса	13	2	1	-	10
3	Организация контроля качества услуг, продукции и обслуживания потребителей	15	4	1	-	10
4	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса	15	4	1	-	10
5	Организация проектной деятельности на предприятии	20	6	2	-	12
6	Основы внутрифирменного планирования	15	4	1	-	10
7	Планирование маркетинга	14	4	2	-	8
8	Планирование и организация заработной платы на предприятиях сферы сервиса	12	2	2	-	8
9	Планирование издержек предприятия сервиса	12	2	2	-	8
10	Финансовое планирование на предприятия сферы сервиса	12	2	2	-	8
	Итого:	144	34	16	-	94
	Всего:	144	34	16	-	94

4.2 Содержание разделов дисциплины

1 Организация и управление процессом оказания услуг

Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперация как форма организации производственного процесса. Структура процесса оказания услуги. Организация производственного процесса и процесс оказания услуг во времени. Современные подходы к управлению деятельности предприятий сферы сервиса. Предприятие сферы сервиса как производственная система. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятия. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.

2 Организация основного производства на предприятиях сервиса

Типы и методы организации выполнения услуг. Типы производства. Методы организации производства. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. Элементы организации труда на предприятии. Функции организации труда. Нормирование труда. Нормы и нормативы труда. Условия труда. Показатели оценки уровня организации основного производства.

3 Организация контроля качества услуг, продукции и обслуживания потребителей

Понятие и показатели качества услуг. Государственные и международные стандарты и системы качества. Факторы, формирующие качество предоставляемых услуг. Потребительские ожидания при оценке качества услуг. «Петля качества» услуги. Классификация форм организации контроля качества услуг. Сертификация продукции и услуг. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сервиса. Основы организации обслуживания потребителей. Классификация форм обслуживания потребителя. Факторы, влияющие на организацию обслуживания потребителей. Основное содержание предоставления услуг методом индивидуального подхода.

4 Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса

Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры предприятия. Эффективность производственной инфраструктуры. Организация ремонтного хозяйства. Организационные структуры управления ремонтными службами. Система планово-предупредительного ремонта. Организация инструментального и энергетического хозяйства.

Основные задачи энергетического хозяйства предприятия. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства. Основные задачи складского хозяйства предприятия. Основные направления совершенствование материально-технического обеспечения и складского хозяйства предприятия. Организация транспортного хозяйства. Задачи транспортного хозяйства. Направления повышения эффективности отдачи транспортного хозяйства.

5 Организация проектной деятельности на предприятии

Понятие и сущность проекта, проектной деятельности. Стандарты управления проектами. Стадии жизненного цикла проекта. Цели проекта, SMART инструмент. Требования к проекту. Окружение и участники проекта. Основные задачи и этапы планирования проекта. Содержание и структура проекта. Иерархическая структура работ проекта. Человеческие ресурсы проекта. Команда управления проектом. Процессы управления командой проекта. Управление персоналом проекта. Понятие и сущность проектного риска. Процесс управления рисками проекта. Методы управления рисками.

6 Основы внутрифирменного планирования

Понятие внутрифирменного планирования в рыночных условиях. Принципы и методы планирования. Основные разделы и показатели плана развития предприятия. Система планов предприятия и порядок их реализации. Планирование обеспечения конкурентоспособности продукции, услуг. Планирование потенциала предприятия (научно-технического и социального развития). Структура текущего плана предприятия сферы услуг. Учет риска при планировании и страхование.

7 Планирование маркетинга

Характеристика и показатели плана маркетинга. План маркетинга. Принципы, цели, задачи и функции маркетингового планирования. Показатели анализа рынка. Структура и порядок разработки плана маркетинга. Этапы планирования маркетинга. Составляющие полного аудита маркетинга.

Характеристика базовых стратегий маркетинга. Оперативный план маркетинга. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий. Методики расчета эффективности маркетинговых мероприятий.

8 Планирование и организация заработной платы на предприятиях сферы сервиса

Планирование численности персонала предприятия сервиса. Виды и принципы планирования потребности в персонале. Пути возмещения потребности в персонале. Методики планирования потребности для различных категорий персонала. Планирование сезонных изменений потребности в персонале. Оптимизация численности персонала, основная проблематика – риски и возможности. Возможности аутсорсинга как альтернативы включения сотрудников в штат предприятия. Позитивные и негативные последствия оптимизации, корректировка кадровых политик в основных направлениях кадрового менеджмента (подбор, адаптация, оценка, мотивация). Планирование фонда рабочего времени на предприятии. Состав средств на оплату труда персонала. Планирование фонда заработной платы.

9 Планирование издержек предприятия сервиса

Цели, задачи и содержание планирования издержек на предприятии. Классификация издержек на выполнение услуг. Методы при планировании себестоимости услуг, продукции (пофакторный метод, сметный метод, метод калькуляций и нормативный метод). Состав затрат, включенных в плановую себестоимость услуг, продукции. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции. Смета затрат на производство. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции.

10 Финансовое планирование на предприятия сферы сервиса

Содержание и структура финансового плана на предприятии сервиса. Методы финансового планирования (нормативный метод, расчётно-аналитический метод, балансовый метод, метод оптимизации плановых решений, экономико-математическое моделирование). Показатели финансового плана предприятия. Прогнозирование деятельности предприятия на основе результатов финансового анализа.

Прибыль предприятия: ее сущность и формирование. Распределение прибыли. Рентабельность работы предприятия сервиса. Сущность и показатели эффективности деятельности предприятия. Оценка финансового положения предприятия.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Организация и управление процессом оказания услуг	2
2	2	Организация основного производства на предприятиях сервиса	1
2	3	Организация контроля качества услуг, продукции и обслуживания потребителей	1
3	4	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса	1
3-4	5	Организация проектной деятельности на предприятии	2
4	6	Основы внутрифирменного планирования	1
5	7	Планирование маркетинга	2
6	8	Планирование и организация заработной платы на предприятиях сферы сервиса	2
7	9	Планирование издержек предприятия сервиса	2
8	10	Финансовое планирование на предприятия сферы сервиса	2
		Итого:	16

4.4 Курсовая работа (5 семестр)

1. Внутрифирменное планирование 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. Оценка эффективности деятельности предприятий социально-культурного сервиса и туризма.
6. Оценка эффективности производительности труда на предприятиях социально-культурного сервиса.
7. Планирование маркетинговой деятельности предприятия сервиса.
8. Планирование рекламы и формирования спроса на услуги сервиса.
9. Организации использования финансовых ресурсов на предприятиях сервиса.
10. Инвестиционный проект по внедрению нового вида услуг
11. Проект внедрения онлайн-сервиса для обслуживания клиентов
12. Проектирование логистики сервисного предприятия.
13. Формирование конкурентоспособности предприятия сервиса.
14. Формирование ценовой политики на предприятиях сервиса.
15. Проект совершенствования управления процессами подготовки кадров в сфере сервиса.
16. Планирование организации работы по управлению предприятием сервиса.
17. Проектирование организации и управления процессом оказания услуг.
18. Организация оказания услуг на предприятиях сферы сервиса.
19. Проект контроля качества услуг.
20. Проект организации культурно-досуговой деятельности на предприятии сферы сервиса.
21. Проект организации обслуживания потребителей.
22. Организация оплаты труда на предприятиях сферы сервиса.
23. Планирование деятельности сервисного предприятия.
24. Проектирование оценки потребности в персонале на предприятиях сферы сервиса.
25. Планирование издержек предприятия сферы сервиса.
26. Финансовое планирование на предприятии сферы сервиса.
27. Предпринимательские риски на предприятиях сферы сервиса.
28. Основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса.

29. Планирование и организация контактной зоны и коммуникативного пространства в сервисной деятельности.

30. Проектирование логистического сервиса в современном обществе

31. Место сервиса в системе маркетинговой деятельности предприятия.

32. Планирование основных конкурентных стратегий и возможности их применения на рынке услуг.

33. Проектирование организации культуры обслуживания в сфере услуг.

34. Прогрессивные и инновационные формы обслуживания: возможности и перспективы применения планово-экономического механизма управления.

35. Ресурсный потенциал и планирование его развития в сфере услуг.

36. Планирование сервиса и сервисной деятельности: сервисные услуги на предприятии.

37. Сервис как фактор повышения конкурентоспособности предприятий.

38. Проектирование социально-культурной услуги.

39. Теория и практика сервиса с учетом национально-региональных особенностей обслуживания.

40. Услуги в рамках муниципальных образований: роль и тенденции развития.

41. Электронная коммерция как часть сервисной деятельности в современном обществе.

42. Планирование организации взаимоотношений специалиста по сервису и клиента.

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1 Игнатенко, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий в индустрии сервиса : учебное пособие / М. В. Игнатенко. - Мурманск: МАГУ, 2021. - 134 с. - ISBN 978-5-4222-0463-2. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: https://e.lanbook.com/book/266042 (дата обращения: 17.03.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей.

2 Санамян, Г.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Г.В. Санамян. - Ростов-на-Дону: РГУПС, 2019. - 132 с. - ISBN 978-5-88814-895-2. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: https://e.lanbook.com/book/147359 (дата обращения: 17.03.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей.

5.2 Дополнительная литература

1 Бронникова, Т.С. Разработка бизнес-плана проекта : учебное пособие / Т.С. Бронникова. - Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. - 223 с.: ил., табл., граф. - (Технологический сервис). - Библиогр.: с. 217-218. - ISBN 978-5-98281-276-6. - ISBN 978-5-16-005293-9.

2 Виноградова, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : 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. - Глоссарий: с. 428-438. - Библиогр.: с. 439-441. - ISBN 978-5-394-02141-1.

3 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. - (Социально-культурный сервис и туризм). - Библиогр.: с. 242-246. - ISBN 5-89349-707-4.

4 Гукова, О.Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О.Н. Гукова. - Москва: Форум, 2012. - 160 с.: ил. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 157-158. - ISBN 978-5-91134-661-4.

5 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. - (Высшее профессиональное образование. Туризм). - Прил.: с. 206-213. - Библиогр.: с. 214-215. - ISBN 978-5-7695-6165-8.

6 Куценко, Е.И. Проектный менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие для обучающихся по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент / Е.И. Куценко; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования «Оренбург. гос. ун-т». - Оренбург: ОГУ. - 2017. - ISBN 978-5-7410-1835-4. - 266 с- Загл. с тит. экрана.

7 Куценко, Е.И. Проектный менеджмент [Электронный ресурс] : электронный курс лекций / Е.И. Куценко; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования «Оренбург. гос. ун-т». - Электрон. текстовые дан. (1 файл: 51 Мб). - Оренбург: ОГУ, 2019. - 6 с. - Загл. с тит. экрана. - Архиватор 7-Zip. - Режим доступа: https://ufer.osu.ru/index.php?option=com_uferdbsearch&view=uferdbsearch&action=details&ufer_id=1836

5.3 Периодические издания

1 Маркетинг и маркетинговые исследования: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2023.

2 Право и экономика: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2023.

3 Финансы и бизнес: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2023.

5.4 Интернет-ресурсы

1 www.aup.ru - Портал по менеджменту, маркетингу и рекламе, финансам, инвестициям, управлению персоналом, экономической теории

2 Организация проектной деятельности на предприятии [Электронный ресурс]: электронный курс в формате МООС / Е.И. Куценко; Оренбург. гос. ун-т. - Оренбург: ОГУ, 2022. - 3 с. в РТО- Загл. с тит. экрана.

3 https://openedu.ru/course/hse/PRMN/?session=2022 - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Управление проектами».

4 https://stepik.org/course/107166/promo?search=1943041231 - «Stepik», Каталог курсов, МООК: «Маркетинг услуг».

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1 Операционная система РЕД ОС

2 Пакет офисных приложений LibreOffice

3 Программная система для организации видео-конференц-связи Webinar.ru

4 ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2023]. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe

5 КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2023]. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe

6 http://edu.garant.ru/garant/study/ - Интернет-версия ГАРАНТ-Образование, Система ГАРАНТ для студентов, аспирантов и преподавателей

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети «Интернет», и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.