

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ

**И.о. декана факультета социально-культурного
сервиса и туризма,**

к.э.н., доцент Иволга А. Г.

«02» июня 2022 г.

Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.04 Организация и планирование
деятельности предприятий сервиса**

Шифр и наименование дисциплины по учебному плану

43.03.03 Гостиничное дело

Код и наименование направления подготовки/специальности

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

Наименование профиля подготовки/специализации/магистерской программы

бакалавр

Квалификация выпускника

очная, заочная

Форма обучения

2022

год набора на ОП

Ставрополь, 2022

1. Цель дисциплины

Целью дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» является формирование у студентов системы знаний об основах эффективного планирования и организации деятельности в сфере социально-культурного сервиса

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции*	Код(ы) и наименование (-ия) индикатора(ов) достижения компетенций**	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>ПК-2</p> <p>Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства</p>	<p>ПК-2.1</p> <p>Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none">- В/01.6 Зн.4 Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала (33.007)- В/01.6 Зн.7 Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса (33.007)- В/01.6 Зн.3 Основы организации деятельности предприятий питания (33.008)- В/01.6 Зн.5 Теории мотивации и обеспечения лояльности персонала (33.008)- В/01.6 Зн.8 Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания (33.008)- В/02.6 Зн.2 Основы организации деятельности предприятий питания (33.008)
		<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none">- применять теоретические знания по мотивации персонала на практике в деятельности гостиничного комплекса (33.007)- применять теоретические знания по мотивации персонала на практике в деятельности предприятий питания (33.008)- оценивать сформулированные в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение в деятельности гостиничного комплекса (33.007)- оценивать сформулированные в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение в деятельности предприятий питания (33.008)- оценивать разработанные системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий (в том числе при работе с персоналом) в деятельности гостиничного комплекса (33.007)- оценивать разработанные системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий (в том числе при работе с персоналом) в деятельности гостиничного комплекса (33.008)

		<p>Навыки и/или трудовые действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> - В/01.6 ТД.3 Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса (33.007) - В/01.6 ТД.4 Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания (33.008) - выбора оптимального способа мотивации персонала, учитывая действующие правовые нормы, с учетом обеспечения лояльности персонала на предприятиях гостиничного комплекса (33.007) - выбора оптимального способа мотивации персонала, учитывая действующие правовые нормы, с учетом обеспечения лояльности персонала на предприятиях питания (33.008)
<p>ПК-2 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства</p>	<p>ПК-2.2 Осуществляет текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства</p>	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основ особенностей планирования департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале в деятельности гостиничного комплекса (33.007) - основ особенностей планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания (33.008) - основ текущего и перспективного планирования потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий гостиничного комплекса (33.007) - основ оценки материальных ресурсов департаментов (служб, отделов) предприятий питания (33.008) - основ стратегических и тактических методов анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале (33.007) - основ стратегических и тактических методов анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах на предприятиях питания (33.008) <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивать особенности планирования департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале в деятельности гостиничного комплекса (33.007) - оценивать особенности планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания (33.008) - осуществлять текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий гостиничного комплекса (33.007) - осуществлять оценку материальных ресурсов департаментов (служб, отделов) предприятий питания (33.008) - применять стратегические и тактические методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале (33.007) - применять стратегические и тактические методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах на предприятиях питания (33.008)

		<p>Навыки и/или трудовые действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> - В/01.6 ТД.1 Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале (33.007) - В/01.6 ТД.2 Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (33.007) - В/01.6 У.1 Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале (33.007) - В/01.6 ТД.1 Оценка материальных ресурсов департаментов (служб, отделов) (33.008) - В/01.6 ТД.3 Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания (33.008) - В/01.6 У.1 Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах (33.008)
--	--	---

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.04 «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений программы бакалавриата.

Изучение дисциплины осуществляется:

- для студентов очной формы обучения – в 6 семестре;
- для студентов заочной формы обучения – на 4 курсе;

Для освоения дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин бакалавриата «Управление персоналом», «Экономика», «Основы предпринимательской деятельности».

Освоение дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

- контроллинг на предприятиях сферы услуг,
- -организация продвижения сервисных услуг.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

Очная форма обучения

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
6	144/4	18	36	-	54	36	экзамен
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	6	-	-	-	-
практической подготовки (при наличии)		18	36	-	54	-	-

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
6	144/4	2	-	-	-	2	0,25

Заочная форма обучения

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
4	144/4	4	10	-	121	9	экзамен
в т.ч. часов: в интерактивной форме		2	4	-	-	-	-
практической подготовки (при наличии)		4	10	-	121	-	-

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел						
		Контрольная работа	Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
4	144/4	-	2	-	-	-	2	0,25

Очно-заочная форма обучения (не реализуется)

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
в т.ч. часов: в интерактивной форме							
практической подготовки (при наличии)							

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации и перед экзаменом	Экзамен

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Очная форма обучения

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
Раздел 1. Планирование, как функция управления									
1	Специфика деятельности предприятий сервиса, как объекта планирования	10	2	4	-	4	Устный опрос, практическое задание,	Перечень вопросов для устного опроса, прак. задание	ПК-2.1 ПК-2.2
2	Стратегическое планирование на предприятиях сервиса	10	2	4	-	4	Устный опрос, практическое задание,	Перечень вопросов для устного опроса, прак. задание	ПК-2.1 ПК-2.2
3	Основы бизнес-планирования с учетом специфики деятельности предприятий сервиса	10	2	4	-	4	Устный опрос, кейс-задача	Перечень вопросов для устного опроса, задания для решения кейс-задачи	ПК-2.1 ПК-2.2
	Контрольная точка №1 по темам 1-3	4		2		2	Контрольная работа	Комплект контрольных заданий по вариантам	ПК-2.1 ПК-2.2
Раздел 2. Сущность и стратегии поведения предприятия в сфере услуг									
4	Эффективность деятельности персонала	10	2	4	-	4	Устный опрос, подготовка доклада	Перечень вопросов для устного опроса, тематика докладов	ПК-2.1 ПК-2.2
5	Роль управленческого контроля на предприятиях сервиса	10	2	4	-	4	Устный опрос, практическое задание	Перечень вопросов для устного опроса, прак. задание	ПК-2.1 ПК-2.2
6	Особенности ценообразования в сфере услуг	10	2	4	-	4	Устный опрос, кейс-задача	Перечень вопросов для устного опроса, задания для решения кейс-задачи	ПК-2.1 ПК-2.2

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
	Контрольная точка №2 по темам 4-6	4		2		2	Контрольная работа	Комплект контрольных заданий по вариантам	ПК-2.1 ПК-2.2
Раздел 3. Сущность и значение функции организации в деятельности предприятия									
7	Процесс организации управления в сфере услуг	8	2	2	-	4	Устный опрос, практическое задание	Перечень вопросов для устного опроса, прак. задание	ПК-2.1 ПК-2.2
8	Организация деятельности коммерческого предприятия	6	2	2		2	Устный опрос, кейс-задача	Перечень вопросов для устного опроса, задания для решения кейс-задачи	ПК-2.1 ПК-2.2
9	Конкурентная разведка, как инструмент конкурентной борьбы в сфере услуг	6	2	2	-	2	Устный опрос, эссе	Перечень вопросов для устного опроса, тематика эссе	ПК-2.1 ПК-2.2
	Контрольная точка №3 по темам 7-9	4		2		2	Контрольная работа	Комплект контрольных заданий по вариантам	ПК-2.1 ПК-2.2
	Промежуточная аттестация	16				16	курсовая работа	Перечень тем курсовых работ	ПК-2.1 ПК-2.2
		36					экзамен	Перечень вопросов к экзамену	
	Практическая подготовка	108	18	36		54			
	Итого	144	18	36	-	54			

Заочная форма обучения

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
Раздел 1. Планирование, как функция управления									

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
1	Специфика деятельности предприятий сервиса, как объекта планирования	12	2		-	10	Устный опрос, практическое задание,	Перечень вопросов для устного опроса, прак. задание	ПК-2.1 ПК-2.2
2	Стратегическое планирование на предприятиях сервиса	12		2	-	10	Устный опрос, практическое задание,	Перечень вопросов для устного опроса, прак. задание	ПК-2.1 ПК-2.2
3	Основы бизнес-планирования с учетом специфики деятельности предприятий сервиса	14		2	-	12	Устный опрос, кейс-задача	Перечень вопросов для устного опроса, задания для решения кейс-задачи	ПК-2.1 ПК-2.2
Раздел 2. Сущность и стратегии поведения предприятия в сфере услуг									
4	Эффективность деятельности персонала	12		2	-	10	Устный опрос, подготовка доклада	Перечень вопросов для устного опроса, тематика докладов	ПК-2.1 ПК-2.2
5	Роль управленческого контроля на предприятиях сервиса	12			-	12	Устный опрос, практическое задание	Перечень вопросов для устного опроса, прак. задание	ПК-2.1 ПК-2.2
6	Особенности ценообразования в сфере услуг	14	2	2	-	10	Устный опрос, кейс-задача	Перечень вопросов для устного опроса, задания для решения кейс-задачи	ПК-2.1 ПК-2.2
Раздел 3. Сущность и значение функции организации в деятельности предприятия									
7	Процесс организации управления в сфере услуг	10			-	10	Устный опрос, практическое задание	Перечень вопросов для устного опроса, прак. задание	ПК-2.1 ПК-2.2
8	Организация деятельности коммерческого предприятия	10		2	-	8	Устный опрос, кейс-задача	Перечень вопросов для устного опроса, задания для решения кейс-задачи	ПК-2.1 ПК-2.2
9	Конкурентная разведка, как инструмент конкурентной борьбы в сфере услуг	10			-	10	Устный опрос, эссе	Перечень вопросов для устного опроса, тематика эссе	ПК-2.1 ПК-2.2

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
	Контрольные точки по всем темам (аудиторная)	11			-	11	Контрольная работа	Комплект контрольных заданий по вариантам	ПК-2.1 ПК-2.2
	Практическая подготовка	135	4	10		121			
	Промежуточная аттестация	16			-	16	курсовая работа	Перечень тем курсовых работ	ПК-2.1 ПК-2.2
		9			-	9	экзамен	Перечень вопросов к экзамену	
	Итого	144	4	10	-	121			

Очно-заочная форма обучения (не реализуется)

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
1									
	Практическая подготовка								
	Промежуточная аттестация								
	Итого								

5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий*

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка		
		очная форма	заочная форма	очно-заочная форма
Раздел 1. Планирование, как функция управления				

Специфика деятельности предприятий сервиса, как объекта планирования (Лекция-визуализация)	Планирование: сущность, назначение и составные элементы. Планирование, как одна из управленческих функций. Особенности и задачи планирования на предприятиях сферы услуг. Подфункции планирования: прогнозирование и целепостановка. Цели в сфере услуг: функции и принципы классификации. Виды планирования услуг и их классификация. Сопоставление стратегического и текущего планирования. Принципы, этапы и методы планирования в сфере услуг	4/2/4	2/2/2	-/-/-
Стратегическое планирование на предприятиях сервиса	Понятие стратегии. Виды стратегии. Классификация стратегий сервисного предприятия. Основные факторы выбора стратегии организации. Основные виды стратегий. Корпоративные стратегии. Конкурентные стратегии.	2/-/2	-/-/-	-/-/-
Основы бизнес - планирования с учетом специфики деятельности предприятий сервиса	Сущность бизнес-планирования, подготовка предварительных мероприятия к бизнес-планированию. Понятие SWOT-анализ предприятия и его особенности для сервисного предприятия. Структура бизнес-плана. Расчет экономической эффективности деятельности предприятий сервиса в бизнес-плане.	2/-/2	-/-/-	-/-/-
Раздел 2. Сущность и стратегии поведения предприятия в сфере услуг				
Эффективность деятельности персонала	Сущность понятий: персонал, мотивация, способы мотивации, стимул, формы стимулов, потребность, уровни потребностей. Механизм мотивации персонала. Особенности мотивации труда сотрудников предприятий сервиса (на примере работы ресторанов).	2/-/2	-/-/-	-/-/-
Роль управленческого контроля на предприятиях сервиса (Лекция пресс-конференция)	Сущность, виды и методы контроля в сфере услуг. Классификация видов контроля по признакам. Процесс контроля: сущность и содержание основных этапов. Стандарт обслуживания. Правила проведения контрольных проверок. Принципы эффективного контроля и контроль качества услуг. Качество обслуживания.	2/2/2	-/-/-	-/-/-
Особенности ценообразования в сфере услуг	Основные понятия ценообразования. Методы ценообразования: метод надбавки к цене, метод директ-костинг, метод переменных издержек, метод анализа безубыточности, метод удельной цены, метод балльных оценок. Роль скидок в формировании цены.	2/-/2	2/-/2	-/-/-
Конкурентная разведка, как инструмент конкурентной борьбы в сфере услуг	Сущность конкуренции и ее виды. Суть понятия «Конкурентная разведка». Отличия конкурентной разведки от промышленного шпионажа. Внутрифирменные источники информации для проведения конкурентной разведки. Значимость или финансовый результат от проведения конкурентной разведки. Методы проведения конкурентной разведки. Алгоритм действий для осуществления конкурентной разведки.	2/-/2	-/-/-	-/-/-

Процесс организации управления в сфере услуг	Понятие организации как функции управления: делегирование, обязанности, полномочия, ответственность. Организационная структура управления: типы и характерные особенности. Основы проектирования сервисного предприятия. Жизненный цикл предприятия сферы обслуживания. Эффективное использование персонала в сфере услуг. Механизм мотивации персонала.	2/-/2	-/-/-	-/-/-
Итого		18/4/18	4/2/4	-/-/-

5.2. Семинарские (практические, лабораторные) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме*

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка		
		очная форма	заочная форма	очно-заочная форма
Раздел 1. Планирование, как функция управления	<u>Семинар.</u> Прогнозирование и его значение в планировании деятельности предприятия. Классификация целей организации, работающей в сфере услуг.	2/-/2	-/-/-	-/-/-
	<u>Практическое занятие.</u> Установление взаимосвязей и выявление иерархии целей разного уровня и построение «Дерева целей» организации.	2/-/2	-/-/-	-/-/-
	<u>Семинар.</u> Понятие стратегии и ее классификация. Стратегия усиления позиции на рынке. Стратегия развития рынка. Стратегия развития продукта. (Дискуссия)	2/2/2	2/2/2	-/-/-
	<u>Практическое занятие.</u> Выявление стратегий интегрированного роста, диверсифицированного роста и стратегий сокращения на конкретных примерах.	2/-/2	-/-/-	-/-/-
	<u>Практическое занятие.</u> Решение задач на выявление различий между стратегиями лидерства по затратам и стратегией оптимальных издержек.	2/-/2	-/-/-	-/-/-
	<u>Практическое занятие.</u> Разработка анализа возможностей и препятствий (SWOT-анализ) для предприятий сервиса. Рассмотрение задачи SWOT-анализа на конкретном примере.	2/-/2	2/-/2	-/-/-
	<u>Практическое занятие.</u> Описание бизнес-плана: резюме; описание компании; описание услуг, представленных на рынок; анализ рынка; план производства; Организационный план; финансовый план; эффективность бизнес-плана; расчет точки безубыточности. (Разбор конкретных ситуаций)	2/2/2	-/-/-	-/-/-
	Контрольная работа №1 (по темам 1-3)	2/-/2	-/-/-	-/-/-
Раздел 2. Сущность и страте-	<u>Семинар.</u> Организация, как открытая система. Основные аспекты организационного	2/-/2	-/-/-	-/-/-

гии поведения предприятия в сфере услуг	процесса. Организационный процесс в сфере услуг. Структура управления сервисного предприятия. Иерархический и адаптивный типы структур управления.			
	<u>Семинар.</u> Основные элементы организационного проектирования: разделение труда, департаментизация, масштаб подчиненности и контроля, централизация и децентрализация управления, дифференциация и интеграция подразделений организации. Особенности мотивации труда сотрудников предприятий сервиса. (Групповые обсуждения)	2/2/2	2/2/2	-/-/-
	<u>Практическое занятие.</u> Разработка системы контроля на предприятии. Определение качества обслуживания с учетом производственного потребительского подходов. Выявление критериев оценки качества услуг.	2/-/2	2/-/2	-/-/-
	<u>Семинар.</u> Основные стратегии ценообразования. Затратные методы ценообразования. Рыночное ценообразование. Параметрические методы.	2/-/2	-/-/-	-/-/-
	<u>Практическое занятие.</u> Разработка стратегий ценообразования с использованием затратных методов и рыночных методов.	2/-/2	-/-/-	-/-/-
	<u>Практическое занятие.</u> Разработка стратегий ценообразования для предприятий сервиса с использованием параметрических методов.	2/-/2	-/-/-	-/-/-
	Контрольная работа №2 (по темам 4-6)	2/-/2	-/-/-	-/-/-
	<u>Семинар.</u> Эволюция развития понятия конкуренции. Задачи конкурентной разведки.	2/-/2	-/-/-	-/-/-
	<u>Практическое занятие.</u> Основные формы ведения бизнеса н предприятиях сервиса (Круглый стол)	2/-/2	2/-/2	-/-/-
	Контрольная работа №3 (по темам 7-8)	2/-/2	-/-/-	-/-/-
	Контрольная работа для заочной формы обучения (аудиторная)	-/-/-	-/-/-	-/-/-
Итого		36/6/36	10/4/10	-/-/-

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом - не предусмотрен

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Виды самостоятельной работы	Очная форма, часов		Заочная форма, часов		Очно-заочная форма, часов	
	к текущему контролю	к промежуточной	к текущему контролю	к промежуточной	к текущему контролю	к промежуточной
Подготовка к устному опросу	9	-	-	-	-	-
Подготовка реферата	6	-	-	-	-	-
Подготовка к решению кейс-задачи	6	-	17	-	-	-
Подготовка к выполнению практических задач	15	-	40	-	-	-
Подготовка к контрольным точкам, контрольной работе (аудиторной)	12	-	40	-	-	-
Подготовка контрольной работы	-	-	-	20	-	-
Подготовка к экзамену	-	6	-	4	-	-
ИТОГО	48	6	97	24	-	-

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса».
2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса».
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса».
4. Методические рекомендации по написанию курсовой работы по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	интернет-ресурсы (из п.9 РПД)
1	Специфика деятельности предприятий сервиса, как объекта планирования	1,4,6	7,8,10,12	1,2,4
2	Стратегическое планирование на предприятиях сервиса	2,3,8	,9,10,11	3,5,6
3	Основы бизнес - планирования с учетом специфики деятельности предприятий сервиса	1,4	7,8,11,12	1,4,5
4	Процесс организации управления в сфере услуг	2,4,5	10,11,12	2,3,4

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестры												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена													
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы													
ПК-2.2 Осуществляет текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса						+							
	Организация работы АХС в гостинице													
	Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности													
	Инновации в сервисе													
	Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг													
	Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме													
	Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социально-культурном сервисе и туризме													
	Преддипломная практика													
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы													

Заочная форма обучения

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Курс				
		1	2	3	4	5
ПК-2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	Технологическое предпринимательство					
	Спортивно-оздоровительный сервис					
	Основы гостиничного бизнеса					
	Техника и технологии сервисной деятельности					
	Имиджелогия в социально-культурном сервисе					
	Организация и технология работы гостиничных служб					
	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса					
	Организация продвижения сервисных услуг					
	Организация работы АХС в гостинице					
	Организация сервисной деятельности объектов сельского туризма					
	Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности					
	Качество гостинично-ресторанных услуг					
	Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг					
	Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме					
Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социально-культурном сер-						

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Курс				
		1	2	3	4	5
	весе и туризме					
	Особенности транспортного обслуживания					
	Туристские формальности					
	Ознакомительная практика					
	Учебная организационно-управленческая практика					
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена					
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					
ПК-2.2 Осуществляет текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса				+	
	Организация работы АХС в гостинице					
	Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности					
	Иновации в сервисе					
	Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг					
	Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме					
	Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социально-культурном сервисе и туризме					
	Преддипломная практика					
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					

Очно-заочная форма обучения (не реализуется)

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестры											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	А		

7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» проводится в виде экзамена.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы.

Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов **очной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество баллов
1.	Контрольная работа №1 по темам 1-3	20
2.	Контрольная работа №1 по темам 4-6	20
3.	Контрольная работа №1 по темам 7-8	20
Сумма баллов по итогам текущего контроля		60
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (написание статей, участие в конкурсах, победы на олимпиадах, выступления на конференциях и т.д.)		15
Итого		100

Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

Для студентов очной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

Критерии оценки посещения и работы на лекционных занятиях (max 10 баллов)

10 баллов – обучающийся посетил 95-100% общего количества лекций, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя.

9 баллов – обучающийся посетил 90-94% общего количества лекций, активно работал на них в соответствии с требованиями преподавателя.

8 баллов – обучающийся посетил 90-94% общего количества лекций, работал на них в соответствии с требованиями преподавателя.

7 баллов – обучающийся посетил 80-84% общего количества лекций, работал на них в соответствии с требованиями преподавателя.

6 баллов – обучающийся посетил 75-79% общего количества лекций, работал на них в соответствии с требованиями преподавателя.

5 баллов – обучающийся посетил 70-74% общего количества лекций, работал на них в соответствии с требованиями преподавателя.

4 балла – обучающийся посетил 65-69% общего количества лекций.

3 балла – обучающийся посетил 60-64% общего количества лекций.

2 балла – обучающийся посетил 55-59% общего количества лекций.

1 балл – обучающийся посетил 50-54% общего количества лекций.

0 баллов – обучающийся не посещал лекций.

Критерии оценки работы студента на практических занятиях (max 15 баллов)

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам собеседований, активности участия в занятиях, проводимых в интерактивной форме, и качеству выполнения письменных заданий в рабочей тетради обучающегося по дисциплине.

Устный опрос (оценка знаний – max 3 балла)

3 балла – за оцененные на «отлично» ответы на поставленные преподавателем вопросы, решенные без ошибок задачи и наличие 80% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины;

2,5 балла – за оцененные на «хорошо» ответы на поставленные преподавателем вопросы, решенные с 1 ошибкой задачи и наличие 70% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины;

2 балла – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы, решенные с 2 ошибками задачи и наличие 50% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

1,5 балла – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы, решенные с 3 ошибками задачи и наличие 40% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

1 балл – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы, решенные с 4 ошибками задачи и наличие 30% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

Выполнение заданий (решение задач) на практических занятиях (оценка умений – макс 5 баллов)

5 баллов – за оцененное на «отлично» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, т.е. практические задания выполнены правильно, аккуратно и в установленные преподавателем сроки;

4 балла – за оцененное на «хорошо» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, практические задания выполнены правильно, аккуратно, но с нарушением установленных преподавателем сроков;

3 балла – за оцененное на «удовлетворительно» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, практические задания выполнены с незначительными ошибками, не аккуратно, с нарушением установленных преподавателем сроков;

2 балла – за оцененное на «удовлетворительно» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, т.е. практические задания выполнены с существенными ошибками, не аккуратно, с нарушением установленных преподавателем сроков;

1 балл – за оцененное на «удовлетворительно» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, т.е. выполнены не все практические, а выполненные имеют существенные ошибки, не сданы преподавателю в установленные сроки.

Выполнение творческих заданий на практических занятиях, проводимых в интерактивных формах (оценка навыков – макс 7 баллов)

7 баллов – цели интерактивных занятий достигнуты, поставленные задачи решены на 100%, предусмотренные рабочей программой навыки усвоены на 100% и позволяют обучающимся успешно решать практические задачи и формулировать выводы;

5 баллов – цели интерактивных занятий достигнуты, поставленные задачи решены на 80%, предусмотренные рабочей программой навыки усвоены на 80% и позволяют обучающимся решать практические задачи и формулировать выводы;

3 балла – цели интерактивных занятий достигнуты, поставленные задачи решены на 60%, предусмотренные рабочей программой навыки усвоены на 60% и позволяют обучающимся решать практические задачи;

2 балла – цели интерактивных занятий не достигнуты, поставленные задачи решены на 60%, предусмотренные рабочей программой навыки усвоены на 60% и позволяют обучающимся решать практические задачи;

1 балл – цели интерактивных занятий не достигнуты, поставленные задачи решены менее чем на 50%, предусмотренные рабочей программой навыки не усвоены, а их применение не позволяет обучающимся решать практические задачи и формулировать выводы.

Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости **на контрольных точках** позволяет обучающемуся набрать до 60 баллов за 3 контрольные точки (до 20 баллов за 1 контрольную точку). Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результа-

там выполнения письменной контрольной работы (контрольная точка), которая включает тестовые задания на теоретическом уровне (оценка знаний) и практико-ориентированные задачи (оценка умений и навыков).

Критерии оценки ответа на тестовые задания (знания):

3 балла – верно выполнено 100% тестовых заданий;

2 балла – верно выполнено 70% тестовых заданий;

1 балл – верно выполнено 50% тестовых заданий;

0 баллов – верно выполнено менее 50% тестовых заданий.

Практико-ориентированные задачи – задачи, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности.

а) репродуктивного уровня (умения), позволяющие оценивать и диагностировать способность обучаемого применять имеющиеся знания при решении профессиональных задач;

Критерии оценки

6-7 баллов. При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

5-6 баллов. Задание выполнено в целом верно, но допущены незначительные ошибки, не искажающие выводы.

3-4 балла. Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

1-2 балла. Задание выполнено неверно.

0 баллов. Задание не выполнено.

б) реконструктивного уровня (умения, навыки), позволяющие оценивать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;

Критерии оценки

6-7 баллов. При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

5-6 баллов. При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

3-4 балла. При выполнении задания возникли затруднения, получен верный ответ. Сделаны неправильные выводы.

1-2 балла. Задание выполнено, но допущены незначительные ошибки, искажающие выводы.

0 баллов. Задание не выполнено.

в) творческого уровня (навыки), позволяющие оценивать способность обучающегося интегрировать знания различных областей при решении профессиональных задач, аргументировать собственную точку зрения.

Критерии оценки

10 баллов. При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

8-9 баллов. При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны правильные выводы.

6-7 баллов. При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

4-5 баллов. При выполнении задания допущены незначительные ошибки, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

2-3 балла. Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

0 баллов. Задание не выполнено.

Если за письменные ответы на контрольной точке обучающийся не получил удовлетворяющее его количество баллов, то он может получить **поощрительные баллы** за подготовку реферата и/или научной статьи (*max 15 баллов*).

Реферат – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в рукописном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Критерии оценки реферата

10-15 баллов. Выступление демонстрирует умение правильно использовать в устной речи специальные термины и понятия, показатели; синтезировать, анализировать, обобщать представленный материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать правильные выводы; аргументировать собственную точку зрения, активно использовать самостоятельно подготовленную презентацию.

7-10 баллов. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи.

4-6 баллов. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи; обучающийся не всегда правильно использует в устной речи специальные термины и понятия, показатели; допущены ошибки в самостоятельно подготовленной презентации.

1-3 балла. Выступление демонстрирует умение правильно использовать специальные термины и понятия, показатели изучаемой дисциплины, но не содержит элементов самостоятельной проработки используемого материала.

Критерии оценки научной статьи

10-15 баллов. Научная статья опубликована в научном издании, входящем в перечень ВАК РФ. В статье использованы статистические методы, рассмотренные в ходе изучения дисциплины. Результаты научного исследования имеют существенное практическое значение.

5-9 баллов. Научная статья опубликована в научном издании, входящем в перечень изданий РИНЦ. В статье использованы статистические методы, рассмотренные в ходе изучения дисциплины. Результаты научного исследования имеют существенное практическое значение.

0-4 баллов. Научная статья опубликована в сборнике материалов научной конференции. В статье использованы статистические методы, рассмотренные в ходе изучения дисциплины.

Критерии и шкала оценки посещения и активности на лекционных занятиях

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов заочной формы обучения

Результат текущего контроля для обучающихся заочной формы обучения складывается из оценки результатов обучения по всем разделам дисциплины и включает контрольную работу (**маx 30 баллов**), выполненную студентом в рамках самостоятельной подготовки к промежуточной аттестации, контрольную точку в виде контрольной работы (аудиторной) по всем разделам дисциплины (**маx 30 баллов**), посещение лекций (**маx 10 баллов**), результативность работы на практических занятиях (**маx 15 баллов**), поощрительные баллы (**маx 15 баллов**).

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контроль	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество баллов
1.	Контрольная работа № 1 (внеаудиторная)	30
2.	Контрольная работа № 2 (тестирование) (аудиторная)	30
Сумма баллов по итогам текущего контроля		60
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (написание статей, участие в конкурсах, победы на олимпиадах, выступления на конференциях и т.д.)		15
Итого		100

Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

Результат текущего контроля для студентов **заочной формы обучения** складывается из оценки результатов обучения по всем разделам дисциплины и включает:

- посещение лекционных (*маx 10 баллов*),

- результативность работы на лабораторных занятиях (*max 15 баллов*),
- контрольную точку по всем темам дисциплины в форме аудиторной контрольной работы (*max 30 баллов*),
- контрольную работу в форме промежуточной аттестации (30 баллов),
- поощрительные баллы (*max 15 баллов*).

Критерии оценки посещения и работы на лекционных занятиях (*max 10 баллов*)

10 баллов – обучающийся посетил 95-100% общего количества лекций, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя.

9 баллов – обучающийся посетил 90-94% общего количества лекций, активно работал на них в соответствии с требованиями преподавателя.

8 баллов – обучающийся посетил 90-94% общего количества лекций, работал на них в соответствии с требованиями преподавателя.

7 баллов – обучающийся посетил 80-84% общего количества лекций, работал на них в соответствии с требованиями преподавателя.

6 баллов – обучающийся посетил 75-79% общего количества лекций, работал на них в соответствии с требованиями преподавателя.

5 баллов – обучающийся посетил 70-74% общего количества лекций, работал на них в соответствии с требованиями преподавателя.

4 балла – обучающийся посетил 65-69% общего количества лекций.

3 балла – обучающийся посетил 60-64% общего количества лекций.

2 балла – обучающийся посетил 55-59% общего количества лекций.

1 балл – обучающийся посетил 50-54% общего количества лекций.

0 баллов – обучающийся не посещал лекций.

Критерии оценки работы студента на практических занятиях (*max 15 баллов*)

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам собеседований, активности участия в занятиях, проводимых в интерактивной форме, и качеству выполнения письменных заданий по дисциплине.

Собеседование (*оценка знаний – max 3 балла*)

3 балла – за оцененные на «отлично» ответы на поставленные преподавателем вопросы, решенные без ошибок задачи и наличие 80% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины;

2,5 балла – за оцененные на «хорошо» ответы на поставленные преподавателем вопросы, решенные с 1 ошибкой задачи и наличие 70% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины;

2 балла – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы, решенные с 2 ошибками задачи и наличие 50% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

1,5 балла – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы, решенные с 3 ошибками задачи и наличие 40% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

1 балл – за оцененные на «удовлетворительно» ответы на поставленные преподавателем вопросы, решенные с 4 ошибками задачи и наличие 30% правильных ответов на тестовые задания по всем темам дисциплины.

Выполнение заданий на практических занятиях (*оценка умений – max 5 баллов*)

5 баллов – за оцененное на «отлично» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, т.е. практические задания выполнены правильно, аккуратно и в установленные преподавателем сроки;

4 балла – за оцененное на «хорошо» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, практические задания выполнены правильно, аккуратно, но с нарушением установленных преподавателем сроков;

3 балла - за оцененное на «удовлетворительно» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, практические задания выполнены с незначительными ошибками, не аккуратно, с нарушением установленных преподавателем сроков;

2 балла - за оцененное на «удовлетворительно» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, т.е. практические задания выполнены с существенными ошибками, не аккуратно, с нарушением установленных преподавателем сроков;

1 балл - за оцененное на «удовлетворительно» выполнение практических заданий по всем темам дисциплины, т.е. выполнены не все практические, а выполненные имеют существенные ошибки, не сданы преподавателю в установленные сроки.

Выполнение творческих заданий на практических занятиях, проводимых в интерактивных формах (оценка навыков – мах 7 баллов)

7 баллов – цели интерактивных занятий достигнуты, поставленные задачи решены на 100%, предусмотренные рабочей программой навыки усвоены на 100% и позволяют обучающимся успешно решать практические задачи и формулировать выводы;

5 баллов – цели интерактивных занятий достигнуты, поставленные задачи решены на 80%, предусмотренные рабочей программой навыки усвоены на 80% и позволяют обучающимся решать практические задачи и формулировать выводы;

3 балла – цели интерактивных занятий достигнуты, поставленные задачи решены на 60%, предусмотренные рабочей программой навыки усвоены на 60% и позволяют обучающимся решать практические задачи;

2 балла – цели интерактивных занятий не достигнуты, поставленные задачи решены на 60%, предусмотренные рабочей программой навыки усвоены на 60% и позволяют обучающимся решать практические задачи;

1 балл – цели интерактивных занятий не достигнуты, поставленные задачи решены менее чем на 50%, предусмотренные рабочей программой навыки не усвоены, а их применение не позволяет обучающимся решать практические задачи и формулировать выводы.

Контрольная точка по всем темам дисциплины в форме аудиторной контрольной работы включает теоретический вопрос (оценка знаний – мах 10 баллов) и практико-ориентированные задачи (оценка умений и навыков – мах 50 баллов).

Критерии оценки ответа на теоретический вопрос (знания):

8-10 баллов – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

6-7 балла – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

4-5 баллов – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

3-4 балла – при несоответствии ответа, либо при представлении только плана ответа;

1-2 балл – при полном несоответствии всем критериям;

0 баллов – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

Практико-ориентированные задачи – задания, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности.

а) реконструктивного уровня (умения, навыки), позволяющие оценивать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;

Критерии оценки

16-20 баллов. При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

13-15 баллов. При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

9-12 баллов. При выполнении задания возникли затруднения, получен верный ответ. Сделаны неправильные выводы.

1-8 баллов. Задание выполнено, но допущены незначительные ошибки, искажающие выводы.

0 баллов. Задание не выполнено.

б) творческого уровня (навыки), позволяющие оценивать способность обучающегося интегрировать знания различных областей при решении профессиональных задач, аргументировать собственную точку зрения.

Критерии оценки

26-30 баллов. При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

20-25 баллов. При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны правильные выводы.

12-19 баллов. При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

8-11 баллов. При выполнении задания допущены незначительные ошибки, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

1-7 баллов. Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

0 баллов. Задание не выполнено.

Если за письменные ответы на контрольной точке обучающийся не получил удовлетворяющее его количество баллов, то он может получить **поощрительные баллы** за подготовку реферата и/или научной статьи (*не более 15 баллов*).

Реферат – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в рукописном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Критерии оценки реферата

10-15 баллов. Выступление демонстрирует умение правильно использовать в устной речи специальные термины и понятия, показатели; синтезировать, анализировать, обобщать представленный материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать правильные выводы; аргументировать собственную точку зрения, активно использовать самостоятельно подготовленную презентацию.

7-10 баллов. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи.

4-6 баллов. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи; обучающийся не всегда правильно использует в устной речи специальные термины и понятия, показатели; допущены ошибки в самостоятельно подготовленной презентации.

1-3 балла. Выступление демонстрирует умение правильно использовать специальные термины и понятия, показатели изучаемой дисциплины, но не содержит элементов самостоятельной проработки используемого материала.

Критерии оценки научной статьи

10-15 баллов. Научная статья опубликована в научном издании, входящем в перечень ВАК РФ. В статье использованы статистические методы, рассмотренные в ходе изучения дисциплины. Результаты научного исследования имеют существенное практическое значение.

5-9 баллов. Научная статья опубликована в научном издании, входящем в перечень изданий РИНЦ. В статье использованы статистические методы, рассмотренные в ходе изучения дисциплины. Результаты научного исследования имеют существенное практическое значение.

0-4 баллов. Научная статья опубликована в сборнике материалов научной конференции. В статье использованы статистические методы, рассмотренные в ходе изучения дисциплины.

Критерии и шкалы оценивания ответа на экзамене

По дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» к экзамену допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию и наличие по текущей успеваемости более 45 баллов. Студентам, набравшим более 85 баллов, экзамен выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, набравшие от 45 до 84 баллов, сдают экзамен по вопросам, предусмотренным РПД.

Сдача экзамена может добавить к текущей балльно-рейтинговой оценке студентов не более 16 баллов:

Содержание билета	Количество баллов
Теоретический вопрос №1	до 4
Теоретический вопрос №2	до 4
Задача	до 8
Итого	16

Теоретические вопросы (вопрос 1, вопрос 2)

4 балла выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы, рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

3 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

2 балла дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

1 балл дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Оценивание практико-ориентированной задачи

8 баллов Задача решена в обозначенный преподавателем срок. Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении, в выборе формул и решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

6 баллов Задача решена в обозначенный преподавателем срок. Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.

4 балла Задача решена с задержкой. Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы. Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ

3 балла Задача решена с задержкой. Задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задача решена не полностью или в общем виде.

2 балла Задача решена частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

1 балл Задача решена неправильно и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов

0 баллов Задача не решена.

Студент не допускается экзамена если к началу промежуточной аттестации по результатам текущего контроля он набрал менее 45 баллов. В этом случае студенту предоставляется возможность обработать контрольные точки до начала промежуточной аттестации.

7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

Контрольная точка № 1 (темы 1-3)

Типовые вопросы:

1. Что такое «дерево целей»?
2. Стратегии интегрированного

Типовая задача

Гостиница А платинирует открытие нового сезона, известны планируемые переменные и постоянные затраты приведенные в таблице. Необходимо рассчитать точку безубыточности работы данного гостиничного предприятия:

Исходные данные для расчета	Расчет показателя	Значения показателя
Выручка от реализации номеров (TR)	$FC + VC + Pr$	
Переменные затраты	-	251 000 руб.
Постоянные затраты	-	100 000 руб.
Прибыль (Pr)	20% от общей суммы затрат	
Цена за номер	$(TR + 18\% \text{ (НДС)}) / Q_n$	
Средние переменны затраты на один номер	VC / Q_n	
Объём реализации (Q_n)	-	1000 номеров

По результатам расчета сделать вывод с анализом.

Типовые тесты

1. Планирование как одна из основных _____ управления представляет собой процесс определения целей и путей их достижения (вставьте пропущенное слово)

- a) способов
- b) видов
- c) методов
- d) функций

2. Планом называется:

a) официальный документ, в котором формулируются конечные и промежуточные цели деятельности организации и ее подразделений, а также методы и сроки достижения этих целей.

b) документ, в котором формулируются промежуточные цели деятельности организации и ее подразделений.

c) официальный документ, в котором указываются методы и сроки достижения целей организации.

d) официальный документ, в котором формулируются основные и вспомогательные цели деятельности организации и ее подразделений, а также методы и сроки достижения этих целей.

3. Тактические цели организации ставятся главным образом:

- a) руководителем организации
- b) коллегиально решаются на собрании
- c) советом директоров
- d) руководителем структурного подразделения

4. Что относится к целям стратегического планирования

- a) детальная проработка проблемы
- b) ориентация на интеграцию и координация внутренней среды
- c) акцент на долгосрочное планирование

d) ориентация на временной период

5. В процессе планирования выделяются три основные этапа. Допишите недостающие этапы:

a) _____

b) Разработка плана

c) _____

Контрольная точка № 2 (темы 4-5)

Типовые вопросы:

1. Процесс контроля: сущность и содержание основных этапов

Типовая задача

В таблице представлены данные по выполняемым работам (функциям), необходимо используя исходные данные сформулировать структурные подразделения организации и определить состав топ-менеджмента и функционеров (составить перечень). А также построить схему организационной структуры (состав и линейные связи структурных подразделений и функционеров).

Исходные данные:

Функции, выполняемые персоналом организации	Объем функции		
	большой	средний	малый
1. Общее руководство организацией	+		
2. Подбор кадров и их учет, переподготовка и повышение квалификации.			+
3. Социологические исследования в коллективе			+
4. Заключение договоров с заказчиками		+	
5. Заключение договоров с поставщиками		+	
6. Планирование производственной программы		+	
7. Разработка новых видов продукции и услуг (исследование, конструирование, испытание образцов)	+		
8. Исследование рынка производимой продукции и услуг	+		
9. Производство деталей и узлов и сборка продукции, выполнение услуг (3 вида продукции и 2 вида услуг: диагностика и ремонт)	+		
10. Проверка качества продукции и услуг		+	
11. Работа с клиентами и их претензиями		+	
12. Обеспечение производственного процесса материалами, комплектующими изделиями и оборудованием		+	
13. Управление затратами и движением средств (финансами)		+	
14. Поддержание оборудования и помещений в рабочем состоянии	+		
15. Компьютерная поддержка управления и производства		+	
16. Разработка технологии производства товаров и услуг		+	
17. Формирование стратегии развития организации			+
18. Разрешение юридических споров			+
19. Транспортировка продукции и доставка специалистов, предоставляющих услуги		+	
20. Управление финансами организации			+

При решении задачи необходимо учитывать следующие методические указания:

1. При разработке перечня структурных подразделений (департаментализации) учитывать объем функции, указанный в таблице. Большой объем функции указывает на возможность создания цеха или отдела, средний объем функции - отдела (службы), сектора, группы, малый объем функции - группы или отдельного специалиста (функционера).

2. К топ-менеджменту относятся генеральный директор организации и его заместители. Количество заместителей не более 5-7.

3. Следует продумать возможности объединения в одном структурном подразделении нескольких функций с формированием внутренней структуры подразделения (например, отдел, а в нем секторы, группы).

Типовые тесты

1. Средством с помощью которого руководство устанавливает взаимоотношения между уровнями полномочий является _____ . (заполните пропуск)

- a) перераспределение ответственности
- b) определение обязанностей
- c) делегирование

2. Организационная структура управления – это

a) совокупность элементов, находящихся между собой в устойчивых взаимоотношениях
b) упорядоченная совокупность взаимосвязанных элементов, находящихся между собой в устойчивых взаимоотношениях, обеспечивающих их функционирование и развитие как единого целого

c) упорядоченная совокупность взаимосвязанных элементов, находящихся между собой в устойчивых взаимоотношениях

d) совокупность не связанных между собой элементов, вступающие между собой во взаимоотношения, обеспечивающие этим их функционирование и развитие предприятия

3. Преимуществами линейной структуры управления является

- a) единство и четкость распоряжений
- b) сложность управления
- c) освобождение руководителя от детального анализа проблем
- d) гибкость структуры

4. Децентрализация управления это:

a) концентрация прав принятия решений и сосредоточение властных полномочий на верхнем уровне управления предприятием

b) организация управления дистанционно, то есть на расстоянии

c) передача или делегирование ответственности за ключевые решения, а соответственно и передача прав на нижние уровни управления предприятия

d) отсутствие четкой системы управления на предприятии

5. Найдите соответствие между организационной структурой и ее недостатком

1. Дивизиональная структура А. Лучшая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников

2. Линейно-функциональная организационная структура В. Повышение эффективности использования персонала

3. Матричная структура С. Расширение деятельности предприятия при помощи диверсификации

6. Децентрализованный контроль основывается на:

a) использовании строгих правил, инструкций, нормативов, осуществляется специализированными органами управления

b) социальных нормах, ценностях, традициях и корпоративной культуре

c) осуществлении функции контроля на расстоянии

d) проведении тотального контроля

7. Процесс контроля состоит из трех основных этапов (напишите название):

Этап А _____

Этап Б _____

Этап В _____

8. Качество обслуживания - это совокупность условий, обеспечивающих заказчику при получении услуг _____ удовольствие при _____ затратах времени (заполните пробелы).

9. Производственный подход к оценке качества обслуживания базируется на:

a) полезном эффекте потребления услуги

- b) сравнении значений основных показателей предоставления услуги с базовыми значениями
 - c) мнении постоянных клиентов
 - d) мнении работников предприятия
10. Ожидания потребителей формируются исходя из: _____ (перечислите)

Контрольная точка № 3 (темы 6-7)

Типовые вопросы:

1. Затратные методы ценообразования
2. Типы конкурентных характеристик и определение ими стратегии

Типовая задача

Используя данные таблицы, определите цену товара методом предельных затрат при которой организация получит максимальную прибыль. Заполните пустые столбцы, сделайте вывод по задаче.

Цена	Выпуск в год	Общий доход	Общие затраты за год	Средние затраты	Предельные издержки	Предельный доход	Общая прибыль
Более 100 000	0		10 000	-	-	-	
100000	1	100 000	50 000		40 000	100 000	
90 000	2	180 000	100 000		50 000	80 000	
80 000	3	240 000	155 000		55 000	60 000	
70 000	4	280 000	225 000		70 000	40 000	
60 000	5	300 000	315 000		90 000	20 000	
50 000	6	300 000	415 000		100 000	0	
40 000	7	280 000	555 000		140 000	-20 000	

Типовые тесты

1. Периодом появления «конкурентной разведки» является:
 - a) 90-е года XX века
 - b) начала XXI
 - c) конец XIV века
 - d) конце XVIII века
2. Конкурентная разведка –это _____ (Дайте определение понятия).
3. Главное отличие конкурентной разведки от промышленного шпионажа состоит в:
 - a) сроках проведения
 - b) ответственности
 - c) законности методов получения информации
 - d) это равнозначные понятия
3. Конкурентная разведка приводит к сбору четырех составляющих (допишите недостающие элементы):
 - a) характеристика конкурента
 - b) _____
 - c) _____
 - d) _____
4. Методы получения первичной информации о конкуренте, включают (несколько вариантов ответов):
 - a) опрос общих поставщиков
 - b) сбор и анализ финансовых отчетов
 - c) покупка результатов предыдущих маркетинговых исследований
 - d) сбор сведений от бывших сотрудников
5. Раскройте суть метода конкурентной разведки «мертвые вакансии».

В данном разделе РПД приведены типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости студентов. Полный перечень заданий содержится в учебно-методическом комплексе по дис-

циплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», который размещен в личном кабинете Орел Ю.В.

1. Планирование: сущность, назначение и составные элементы
2. Особенности и задачи планирования на предприятиях сферы услуг
3. Прогнозирование и его значение при планировании деятельности предприятий сервиса
4. Целепостановка в сфере услуг: функции и принципы классификации
5. Классификация целей организации, работающей в сфере услуг
6. Классификация целей предприятий по уровню, понятие дерево целей».
7. Классификация целей предприятия по сферам деятельности
8. Виды планирования услуг и их классификация
9. Приведите сравнительную характеристику стратегического и текущего планирования
10. Назовите классификацию видов планирования услуг по содержанию планирования
11. Перечислите принципы и назовите этапы планирования в сфере услуг
12. Обозначьте факторы, влияющие на состав и структуру планов предприятия
13. Дайте характеристику методов планирования, применяемые в сфере услуг.
14. Дайте характеристику понятия «стратегия», и назовите этапы становления данного понятия как экономической категории
15. Приведите классификацию стратегий сервисного предприятия
16. Назовите основные факторы выбора стратегии организации
17. Дайте характеристику стратегиям концентрированного роста
18. Дайте характеристику стратегиям интегрированного роста
19. Что такое стратегии диверсифицированного роста? Дайте характеристику
20. Дайте характеристику стратегиям сокращения
21. Дайте характеристику конкурентным стратегиям
22. Опишите процедуру организации подготовительных мероприятий при осуществлении бизнес-планирования
23. Анализ возможностей и препятствий (SWOT-анализ): суть метода, основные задачи
24. Составление бизнес-плана
25. Структура бизнес плана
26. Приведите показатели и способы расчета эффективности бизнес-плана
27. Что такое точка безубыточности, способы расчета
28. Понятие организации как функции управления
29. Организационная структура управления: типы и характерные особенности
30. Структура управления сервисного предприятия
31. Линейная структура управления: преимущества и недостатки
32. Линейно-функциональная организационная структура: преимущества и недостатки
34. Дивизиональная структура управления: преимущества и недостатки
35. Проектные структуры управления: преимущества и недостатки
36. Матричная структура управления: преимущества и недостатки
37. Что является основами проектирования сервисного предприятия
38. Мотивация персонала, как способ организации труда персонала, способы мотивации
39. Потребности персонала предприятия, уровни потребности
40. Стимулирование, как форма воздействия на персонал, формы стимулов
41. Охарактеризуйте механизм мотивации персонала (на примере предприятий сервиса)
42. Назовите методы повышения эффективности работы персонала
43. Сущность, виды и методы контроля в сфере услуг
44. Классификация видов контроля
45. Назовите методы контроля применяемые на предприятиях сервиса
46. Процесс контроля: сущность и содержание основных этапов
47. Правила проведения контрольных проверок на предприятии
48. Охарактеризуйте принципы эффективного контроля на предприятиях
49. Как осуществляется контроль качества услуг
50. Качество обслуживания: производственный и потребительские подходы
51. Система оценки качества услуг
52. Сущность ценообразования

53. Стратегии ценообразования
54. Назовите методы ценообразования
55. Затратные методы ценообразования: виды, способы расчета
56. Охарактеризуйте рыночное ценообразование,
57. Параметрические методы ценообразования: виды, способы расчета
58. Роль скидок в формировании цены для предприятий сервиса
59. Понятие конкуренции, виды конкуренции
60. Эволюция развития понятия «Конкурентная разведка».
61. Задачи конкурентной разведки
62. Оценка финансового результата деятельности конкурентной разведки
63. Методы, применяемые при осуществлении конкурентной разведки
64. Алгоритм действий для осуществления конкурентной разведки
65. Модель Эштон&Стэйси: кратная характеристика
66. Типы конкурентных характеристик и определение ими стратегии

В данном разделе РПД приведены типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости студентов. Полный перечень заданий содержится в учебно-методическом комплексе по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса».

Тема курсовой работы: «Планирование деятельности гостиничного предприятия». Курсовая работа является расчетной и выполняется по индивидуальным вариантам.

Методические рекомендации по написанию курсовой работы по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» на тему: «Планирование деятельности гостиничного предприятия» для студентов направления 43.03.01 «Сервис» профиля подготовки «Сервис гостинично-ресторанных, туристских и спортивных комплексов» (электронная версия) размещены в личном кабинете Орел Ю.В.

Порядок оценки курсовых работ

При оценке качества выполнения и уровня защиты работы целесообразно руководствоваться тем, что должны быть соблюдены безусловные требования к работе:

- соответствие содержания и оформления работы методическим указаниям кафедры,
- отсутствие принципиальных ошибок.

В оценке качества выполнения и уровня защиты работы максимальной суммой баллов 100 отдельным составляющим могут принадлежать следующие веса.

Критерии оценки курсовых работ

№ п/п	Критерий	Максимальное значение в баллах
1	Подбор и обзор информационных источников, полнота освещения вопросов	до 5
2	Выполнение необходимых расчетов и их правильность	до 40
3	Оформление работы	до 5
4	Компонент своевременности	до 10
5	Защита работы	до 40
	Итого	100

Работа допускается к защите, если в сумме по пунктам 1-4 набрано не менее 40 баллов.

Оценивание подбора и обзора информационных источников, полнота освещения вопросов 5 баллов найденная информация отвечает всем требованиям, в выводах приведены достаточные обоснования.

3-4 балла подобранная информация полностью не раскрыта, в выводах не приведены достаточные обоснования.

До 2 баллов информация не отвечает содержанию, требуется доработка, отсутствуют выводы

Оценивание необходимых расчетов и их правильности

36-40 баллов выполнены необходимые расчеты, ошибок в расчетах практически нет.

16-35 баллов выполнены необходимые расчеты, но в некоторых из них есть ошибки.

До 15 баллов выполнены не все необходимые расчеты, в расчетах есть серьезные ошибки, требуется доработка.

Оценивание оформления

4-5 баллов работа оформлена аккуратно, в соответствии с требованиями.

3 балла есть ошибки в оформлении, не все требования соблюдены.

До 3 баллов оформление небрежное, требуется доработка.

Оценивание защиты курсовой работы

35-40 баллов выставляется студенту, продемонстрировавшему полное понимание всех положений защищаемой работы, четкость и правильность изложения ответов на все вопросы, заданные преподавателем. Вопросы, как правило, должны относиться к теме работы и выявляют полноту знаний студента по материалам, использованным в ней.

25-34 балла выставляется студенту, продемонстрировавшему понимание основных положений защищаемой работы, четкость и правильность изложения ответов на большую часть вопросов, заданных преподавателем.

14-24 балла выставляется студенту, который дал недостаточно полные ответы на вопросы, на некоторые из них дал ошибочные ответы или не ответил.

До 13 баллов ответы на большинство вопросов не даны.

Итоговая оценка по курсовой работе (освоение компетенций)

«отлично» - от 85 до 100 баллов;

«хорошо» - от 70 до 84 баллов;

«удовлетворительно» - от 55 до 69 баллов;

«неудовлетворительно» - от 0 до 54 баллов.

Студентам, получившим неудовлетворительную оценку по курсовой работе, предоставляется право выбора другого варианта курсовой работы или, по решению преподавателя, доработки прежнего варианта, и определяется новый срок для ее выполнения.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

основная

1. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат/Академия труда и социальных отношений. - Москва:Издательство "ФОРУМ", 2022. - 160 с. - URL: <http://znanium.com/catalog/document?id=395782>.

2. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме : учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат/Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. - Москва:Издательство "Магистр", 2019. - 368 с. - URL: <http://znanium.com/catalog/document?id=368181>.

3. Малых, Н. И. Экономика гостиничного предприятия : учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат/Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ; Российский государственный гуманитарный университет РГГУ. - Москва:Издательство "ФОРУМ", 2021. - 320 с. - URL: <http://znanium.com/catalog/document?id=398325>.

4. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учеб. пособие по направлению 43.03.01 «Сервис»/Н. В. Банникова, Ю. В. Орел, С. С. Вайцеховская, Н. Н. Тельнова, А. Р. Байчерова ; Ставропольский ГАУ. -Ставрополь:АГРУС, 2021. - 1,14 МБ

5. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат/Российский государственный университет туризма и сервиса, ф-л Институт туризма и гостеприимства; Российский государственный университет туризма и сервиса, ф-л Институт туризма и гостеприимства. - Москва:ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 174 с. - URL: <http://znanium.com/catalog/document?id=400299>.

6. Советов Вадим Михайлович Основы функционирования систем сервиса : учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва:ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 624 с. - URL: <http://new.znaniium.com/go.php?id=1057217>.

дополнительная

7. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. пособие для студентов вузов по направлению "Гостиничное дело"/Н. Ю. Арбузова. - М.:Академия, 2012. - 224 с.

8. Виноградова Марина Викторовна Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства : учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва:Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013. - 280 с. - URL: <http://new.znaniium.com/go.php?id=430340>.

9. Виноградова М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва:Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2014. - 448 с. - URL: <http://new.znaniium.com/go.php?id=511993>.

10. Горфинкель, В. Я. Малое предпринимательство: организация, управление, экономика : учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат, Специалитет/Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. - Москва:Вузовский учебник, 2014. - 349 с. - URL: <http://new.znaniium.com/go.php?id=429542>.

11. Забродская, Н. Г. Предпринимательство. Организация и экономика малых предприятий : учебник ; ВО - Бакалавриат, Магистратура, Аспирантура/Институт парламентаризма и предпринимательства. - Москва:Вузовский учебник, 2019. - 263 с. - URL: <http://znaniium.com/catalog/document?id=367300>. Скобкин Сергей Сергеевич Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : Учебное пособие; ВО - Бакалавриат/Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова. - Москва:Издательство "Магистр", 2016. - 496 с. - URL: <http://new.znaniium.com/go.php?id=554704>.

12. Шоул Джон Первокласный сервис как конкурентное преимущество. - Москва:ООО "Альпина Паблишер", 2016. - 342 с. - URL: <http://new.znaniium.com/go.php?id=610283>.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://www.consultant.ru>
2. <http://www.innovbusiness.ru/>
3. <http://www.ratanews.ru/>
4. <http://www.tourdom.ru/>
5. <http://www.hr-portal.ru/>
6. Российское Агентство поддержки малого и среднего бизнеса. URL: <http://www.siora.ru>, <http://www.delo.ru>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Специфика изучения дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» обусловлена формой обучения студентов, ее местом в подготовке бакалавров и временем, отведенным на освоение курса рабочим учебным планом.

Курс обучения делится на время, отведенное для занятий, проводимых в аудиторной форме (лекции, практические занятия) и время, выделенное на внеаудиторное освоение дисциплины, большую часть из которого составляет самостоятельная работа студента.

Лекционная часть учебного курса для студентов проводится в форме обзоров по основным темам. Практические занятия предусмотрены для закрепления теоретических знаний, углубленного рассмотрения наиболее сложных проблем дисциплины, выработки навыков структурно-логического построения учебного материала и отработки навыков самостоятельной подготовки.

Самостоятельная работа студента включает в себя изучение теоретического материала курса, выполнение практических заданий, подготовку к контрольно-обобщающим мероприятиям.

Для освоения курса дисциплины студенты должны:

- изучить материал лекционных и практических занятий в полном объеме по разделам курса;
- выполнить задание, отведенное на самостоятельную работу: подготовить и защитить реферат по утвержденной преподавателем теме, подготовиться к собеседованию, контрольной работе;
- продемонстрировать сформированность компетенций, закрепленных за курсом дисциплины во время мероприятий текущего и промежуточного контроля знаний.

Посещение лекционных и практических занятий для студентов очной и заочной формы является обязательным.

Уважительными причинами пропуска аудиторных занятий является:

- освобождение от занятий по причине болезни, выданное медицинским учреждением,
- распоряжение по деканату, приказ по вузу об освобождении в связи с участием в внутривузовских, межвузовских и пр. мероприятиях,
- официально оформленное свободное посещение занятий.

Пропуски отрабатываются независимо от их причины.

Пропущенные темы лекционных занятий должны быть законспектированы в тетради для лекций, конспект представляется преподавателю для ликвидации пропуска. Пропущенные практические занятия отрабатываются в виде устной защиты практического занятия во время консультаций по дисциплине.

Контроль сформированности компетенций в течение семестра проводится в форме устного опроса на практических занятиях, выполнения контрольных работ и тестового контроля по теоретическому курсу дисциплины.

Методические указания к анализу кейс-задач.

Кейс (в переводе с англ. – случай) представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую студентам в качестве задачи для анализа и поиска решения.

Обычно кейс содержит схематическое словесное описание ситуации, статистические данные, а также мнения и суждения о ситуациях, которые трудно предсказать или измерить. Кейс, охватывает такие виды речевой деятельности как чтение, говорение и письмо.

Кейсы наглядно демонстрируют, как на практике применяется теоретический материал. Данный материал необходим для обсуждения предлагаемых тем, направленных на развитие навыков общения и повышения профессиональной компетенции.

Зачастую в кейсах нет ясного решения проблемы и достаточного количества информации.

Типы кейсов:

- Структурированный (highlystructured) кейс, в котором дается минимальное количество дополнительной информации.
- Маленькие наброски (shortvignettes) содержащие, как правило, 1-10 страниц текста.
- Большие неструктурированные кейсы (longunstructuredcases) объемом до 50 страниц.

Способы организации разбора кейса:

- ведет преподаватель;
- ведет студент;
- группы студентов представляют свои варианты решения;
- письменная домашняя работа.

Для успешного анализа кейсов следует придерживаться ряда принципов:

- используйте знания, полученные в процессе лекционного курса;
- внимательно читайте кейс для ознакомления с имеющейся информацией, не торопитесь с выводами;
- не смешивайте предположения с фактами.

Анализ кейса должен осуществляться в определенной последовательности:

1. Выделение проблемы.
2. Поиск фактов по данной проблеме.
3. Рассмотрение альтернативных решений.
4. Выбор обоснованного решения.

При проведении письменного анализа кейса помните, что основное требование, предъявляемое к нему, – краткость.

Рекомендации по планированию самостоятельной работы студентов.

Приступая к изучению новой учебной дисциплины, студенты должны ознакомиться с учебной программой, учебной, научной и методической литературой, имеющейся в библиотеке, получить в библиотеке рекомендованные учебники и учебно-методические пособия, завести новую тетрадь для конспектирования лекций и работы с первоисточниками.

В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Практические занятия строятся следующим образом:

1. Вводное слово преподавателя (цели занятия, основные вопросы, которые должны быть рассмотрены).

2. Быстрый опрос.

3. Решение 1-2 типовых задач.

4. Самостоятельное решение задач.

5. Разбор типовых ошибок при решении (в конце текущего занятия или в начале следующего).

По результатам самостоятельного решения задач следует выставлять по каждому занятию оценку. Оценка предварительной подготовки студента к практическому занятию может быть сделана путем экспресс-тестирования (тестовые задания закрытой формы) в течение 5, максимум - 10 минут. Таким образом, при интенсивной работе можно на каждом занятии каждому студенту поставить по крайней мере две оценки.

Рекомендации по подготовке курсовой работы

Цель подготовки курсовой работы – систематизация и расширение теоретических знаний и практических умений обучающихся, полученных ими в процессе обучения. Выполнение курсовой работы производится для углубления и закрепления знаний, приобретенных в процессе изучения теоретического материала. Она должна свидетельствовать об умении анализировать весь комплекс факторов, влияющих на конечный результат деятельности, прогнозировать изменение этих факторов и принимать обоснованные решения, улучшающие показатели развития объекта исследования.

К курсовой работе предъявляются следующие общие требования:

- работа должна носить научно-исследовательский характер;
- тема работы должна быть актуальной, то есть отражать исследуемую проблему в контексте значимости современных экономических и социальных проблем, соответствовать современному состоянию и перспективам развития народного хозяйства РФ;
- тема курсовой работы, ее цели и задачи должны быть тесно связаны с решением поставленной проблемы исследования;
- работа должна иметь четкую структуру, завершенность, отвечать требованиям логичного, последовательного изложения материала, обоснованности сделанных выводов и предложений;
- работа должна отражать наличие умения студента самостоятельно собирать, систематизировать материалы и анализировать сложившуюся ситуацию (тенденции) в области экономики и финансов, а также определять основные мероприятия по улучшению выявленной организационно-экономической ситуации объекта исследования и разрабатывать порядок организации их реализации;
- положения, выводы и рекомендации курсовой работы должны опираться на новейшие статистические данные и действующие нормативные акты, достижения науки и результаты практики;
- иметь расчетно-аналитическую часть (с соответствующими аналитическими таблицами, графиками, диаграммами и т.п.);
- работа должна отражать добросовестное использование студентом данных отчетности и опубликованных материалов других авторов.

Курсовая работа оформляется в виде текста со схемами, графиками и таблицами, приложениями, списком использованной литературы. Оптимальный объем работы – не более 40 стр. машинописного текста.

Курсовая работа должна быть построена на основе комплексного применения различных методов экономико-статистического анализа наиболее соответствующих теме работы. Как правило, обязательным является использование трех базовых методов:

- обработка рядов динамики;
- индексный (факторный) анализ;
- корреляционно-регрессионный анализ на основе применения средств электронно-вычислительной техники.

В процессе выполнения курсовой работы рекомендуется также использовать графический метод, способ группировок, методику прогнозирования - показателей, производить расчёты средних величин и показателей вариации.

Следует обратить внимание на то, что применение того или иного метода не является самоцелью, а служит средством решения определенной аналитической задачи. Итогом экономико-статистического анализа должны быть формулировка оценок и выводов, как по отдельным вопросам, так и по работе в целом.

Структура работы определяется наличием исходной информации, поставленными целями и используемыми методами. Исходная, результативная и другая информация иллюстрируется таблицами, рисунками и графиками. Вся информация анализируется, и делаются выводы.

Исходной информацией для написания курсовой работы служат материалы бухгалтерской и статистической отчетности конкретных предприятий, а также литературные, справочные и инструктивные источники. Для обеспечения достоверности и репрезентативности, данные должны охватывать временной промежуток не менее чем за трехлетний период (за последние три года отчетного периода), а при выявлении тенденции и многофакторном корреляционном анализе и более длительный (8-10 лет).

Выполнение курсовой работы является составной частью учебного процесса и имеет своей целью углубление знаний студентов по использованию статистических методов при изучении деятельности предприятий в условиях рыночной экономики, а также более глубокое освоение теоретических положений статистической науки и применения их на практике.

В курсовой работе должны найти отражение проблемные вопросы темы. Работа выполняется в динамике за три последних года и на материалах конкретного предприятия, которыми могут быть: сельскохозяйственные, промышленные, строительные, транспортные, торговые и др.

Изложение материала в работе должно быть конкретным и, прежде всего, опираться на результаты производственной практики. При этом важно не просто описание, а критический анализ изучаемого материала.

Написанный текст рекомендуется тщательно проверить, т.е. вычитать.

Окончательный вариант работы должен быть представлен руководителю на бумажном носителе в переплетенном виде в одном экземпляре. Также установлено дополнительное требование о предоставлении научному руководителю электронного варианта текста курсовой работы (на дискете, диске).

Подробные рекомендации по выполнению курсовой работы представлены в методических указаниях по выполнению курсовой работы, входящих в состав учебно-методического комплекса по дисциплине «Социально-экономическая статистика».

Рекомендации по подготовке к экзамену

Экзамен - это этап подведения итогов изучения дисциплины. Чтобы лучше подготовиться к экзамену, необходимо по предмету составить простую и доступную для выполнения программу подготовки, равномерно распределив нагрузку по дням.

Полезно повторять материал по вопросам. Прочитав вопрос, вначале вспомните и обязательно кратко запишите все, что вы знаете по этому вопросу, и лишь затем проверьте себя по лекционному и дополнительному материалу. Особое внимание необходимо обратить на термины и категории.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).

11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения

MicrosoftWindowsServerSTDCORE AllLng License/Software AssurancePack Academic OLV
16Licenses LevelE AdditionalProduct CoreLic 1Year.

Kaspersky Total Security Russian Edition. 1000-1499 Node 1 year Educational Renewal License

11.2 Перечень свободно распространяемого программного обеспечения

<https://teams.microsoft.com>

11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (ауд. № 300, площадь - 254 м2).	Оснащение: столешница для студентов – 66 шт., сидения для студентов -198 шт., сенсорная панель SMART podium – 1 шт., компьютер Neos 490 – 1 шт., конференц система AKG (Микрофоны и звук) – 1 шт., проектор Panasonic PT-EX600E – 1 шт., экран настенный с форматом 4:3 Digis. – 1 шт, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (ауд. № 407, площадь - 69,3 м2)	Оснащение: столы – 20шт., стулья – 70 шт., компьютер Kraftway Credo – 1шт, экран настенный -1 шт., проектор Epson EB-X18-1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
3	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:	
	1. Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м ²)	1. Оснащение: специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
	2. Учебная аудитория № 404 (площадь - 69,3 м2).	2. Оснащение: столы - 28шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
4	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций (ауд. № 407, площадь - 69,3 м2).	Оснащение: столы – 20шт., стулья – 70 шт., компьютер Kraftway Credo – 1шт, экран настенный -1 шт., проектор Epson EB-X18-1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
5	Учебная аудитория для курсового проектирования (ауд. № 301 «Учебно-научная лаборатория центр проектирования и развития инновационных видов туризма», площадь - 15 м ²).	Оснащение: стол – 1 шт., стулья - 16 шт., ноутбук Acer – 1шт., принтер Canon – 1 шт., плазменная панель Panasonic – 4 шт., моноблок iMac – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.

13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения зачета оформляются увеличенным шрифтом;
- задания для выполнения на зачете зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- экзамен проводится в письменной форме;
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- по желанию студента экзамен может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента экзамен проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» и учебного плана по профилю «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов»

Автор

к.э.н., доцент Орел Ю.В.

Рецензенты

к.э.н., доцент Косинова Е.А.

к.э.н., доцент Пономаренко М.В.

Рабочая программа дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» рассмотрена на заседании кафедры «Предпринимательства и мировой экономики» протокол № 19 от «16» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

И.о.зав. кафедрой

к.э.н., доцент Н.Н. Тельнова

Рабочая программа дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии экономического факультета протокол № 9 от «19» мая 2021 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Руководитель ОП

к.э.н., доцент В.С. Варивода

Аннотация рабочей программы дисциплины
«Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»
 по подготовке обучающегося по программе бакалавриата по направлению подготовки

43.03.03	Гостиничное дело
код	Наименование направления подготовки
	Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов
	Профиль/магистерская программа/специализация
Форма обучения – очная, заочная.	
Общая трудоемкость изучения дисциплины составляет 4 ЗЕТ, 144 час.	
Программой дисциплины предусмотрены следующие виды занятий	<p><u>Очная форма обучения:</u> лекции – 18 ч., в том числе практическая подготовка - <u>18</u> ч. практические (лабораторные) занятия – 36 ч., в том числе практическая подготовка - <u>36</u> ч., самостоятельная работа – <u>54</u> ч., в том числе практическая подготовка - <u>54</u> ч., контроль – <u>36</u> ч.</p> <p><u>Заочная форма обучения:</u> лекции – 4 ч., в том числе практическая подготовка - <u>4</u> ч. практические (лабораторные) занятия – <u>10</u> ч., в том числе практическая подготовка - <u>10</u> ч., самостоятельная работа – <u>121</u> ч., в том числе практическая подготовка - <u>121</u> ч., контроль – <u>9</u> ч.</p>
Цель изучения дисциплины	формирование у студентов системы знаний об основах эффективного планирования и организации деятельности в сфере социально-культурного сервиса
Место дисциплины в структуре ОП ВО	Учебная дисциплина (модуль) Б1.В.04 «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений программы бакалавриата
Компетенции и индикатор (ы) достижения компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины	<p>Профессиональные компетенции (ПК): ПК-2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства; ПК-2.2 Осуществляет текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства</p>
Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины	<p>Знания: - В/01.6 Зн.4 Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала (33.007) (ПК-2.1) - В/01.6 Зн.7 Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса (33.007) (ПК-2.1) - В/01.6 Зн.3 Основы организации деятельности предприятий питания (33.008) (ПК-2.1) - В/01.6 Зн.5 Теории мотивации и обеспечения лояльности персонала (33.008) (ПК-2.1) - В/01.6 Зн.8 Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания (33.008) (ПК-2.1) - В/02.6 Зн.2 Основы организации деятельности предприятий питания (33.008) (ПК-2.1)</p>

- основ особенностей планирования департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале в деятельности гостиничного комплекса (33.007) (ПК-2.2)
 - основ особенностей планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания (33.008) (ПК-2.2)
 - основ текущего и перспективного планирования потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий гостиничного комплекса (33.007) (ПК-2.2)
 - основ оценки материальных ресурсов департаментов (служб, отделов) предприятий питания (33.008) (ПК-2.2)
 - основ стратегических и тактических методов анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале (33.007) (ПК-2.2)
 - основ стратегических и тактических методов анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах на предприятиях питания (33.008) (ПК-2.2)
- Умения:**
- применять теоретические знания по мотивации персонала на практике в деятельности гостиничного комплекса (33.007) (ПК-2.1)
 - применять теоретические знания по мотивации персонала на практике в деятельности предприятий питания (33.008) (ПК-2.1)
 - оценивать сформулированные в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение в деятельности гостиничного комплекса (33.007) (ПК-2.1)
 - оценивать сформулированные в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение в деятельности предприятий питания (33.008) (ПК-2.1)
 - оценивать разработанные системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий (в том числе при работе с персоналом) в деятельности гостиничного комплекса (33.007) (ПК-2.1)
 - оценивать разработанные системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий (в том числе при работе с персоналом) в деятельности гостиничного комплекса (33.008) (ПК-2.1)
 - оценивать особенности планирования департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале в деятельности гостиничного комплекса (33.007) (ПК-2.2)
 - оценивать особенности планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания (33.008) (ПК-2.2)
 - осуществлять текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий гостиничного комплекса (33.007) (ПК-2.2)
 - осуществлять оценку материальных ресурсов департаментов (служб, отделов) предприятий питания (33.008) (ПК-2.2)
 - применять стратегические и тактические методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале (33.007) (ПК-2.2)
 - применять стратегические и тактические методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах на предприятиях питания

	<p>(33.008) (ПК-2.2)</p> <p>Навыки и/или трудовые действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> - В/01.6 ТД.3 Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса (33.007) (ПК-2.1) - В/01.6 ТД.4 Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания (33.008) (ПК-2.1) - выбора оптимального способа мотивации персонала, учитывая действующие правовые нормы, с учетом обеспечения лояльности персонала на предприятиях гостиничного комплекса (33.007) (ПК-2.1) - выбора оптимального способа мотивации персонала, учитывая действующие правовые нормы, с учетом обеспечения лояльности персонала на предприятиях питания (33.008) (ПК-2.1) - В/01.6 ТД.1 Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале (33.007) (ПК-2.2) - В/01.6 ТД.2 Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (33.007) (ПК-2.2) - В/01.6 У.1 Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале (33.007) (ПК-2.2) - В/01.6 ТД.1 Оценка материальных ресурсов департаментов (служб, отделов) (33.008) (ПК-2.2) - В/01.6 ТД.3 Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания (33.008) (ПК-2.2) - В/01.6 У.1 Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах (33.008) (ПК-2.2)
<p>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные разделы и темы)</p>	<p>Раздел 1. Планирование, как функция управления</p> <p>Тема 1. Специфика деятельности предприятий сервиса, как объекта планирования</p> <p>Тема 2. Стратегическое планирование на предприятиях сервиса</p> <p>Тема 3. Основы бизнес - планирования с учетом специфики деятельности предприятий сервиса</p> <p>Раздел 2. Сущность и стратегии поведения предприятия в сфере услуг</p> <p>Тема 4. Эффективность деятельности персонала</p> <p>Тема 5. Роль управленческого контроля на предприятиях сервиса</p> <p>Тема 6. Особенности ценообразования в сфере услуг</p> <p>Тема 7. Конкурентная разведка, как инструмент конкурентной борьбы в сфере услуг</p> <p>Тема 8. Процесс организации управления в сфере услуг</p>
<p>Форма контроля</p>	<p><u>Очная форма обучения:</u> семестр <u>6</u> – экзамен, курсовая работа</p> <p><u>Заочная форма обучения:</u> курс <u>4</u> – экзамен, курсовая работа</p>
<p>Автор(ы):</p>	<p>доцент кафедры предпринимательства и мировой экономики, к.э.н. Ю.В. Орел</p>