

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и
управления в АПК
Гуныко Юлия Александровна

«__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины

**Б1.О.13.03 Организация и планирование деятельности предприятий
сервиса**

43.03.03 Гостиничное дело

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

бакалавр

очная

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 и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-2 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства	ПК-2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	знает <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) умеет <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

		<p>гостиничного комплекса (33.008)</p> <p>владеет навыками</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>знает</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>умеет</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

		<p>питания (33.008)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>владеет навыками</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 «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» является дисциплиной обязательной части программы.

Изучение дисциплины осуществляется в 5 семестре(-ах).

Для освоения дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин:

Имиджелогия в социально-культурном сервисе

Спортивно-оздоровительный сервис

Техника и технологии сервисной деятельности

Учебная организационно-управленческая практика Спортивно-оздоровительный сервис

Имиджелогия в социально-культурном сервисе

Спортивно-оздоровительный сервис

Техника и технологии сервисной деятельности

Учебная организационно-управленческая практика Техника и технологии сервисной

деятельности

Имиджелогия в социально-культурном сервисе

Спортивно-оздоровительный сервис

Техника и технологии сервисной деятельности

Учебная организационно-управленческая практика Учебная организационно-управленческая

практика

Имиджология в социально-культурном сервисе

Спортивно-оздоровительный сервис

Техника и технологии сервисной деятельности

Учебная организационно-управленческая практика Имиджология в социально-культурном сервисе

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

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Технология организации деятельности предприятий питания

Организация и технология работы гостиничных служб

Организация работы АХС в гостинице

Организация деятельности объектов сельского туризма

Качество гостинично-ресторанных услуг

Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг

Особенности транспортного обслуживания

Туристские формальности

Организация обслуживания в сфере общественного питания

Преддипломная практика

Инновации в сервисе

Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности

Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме

Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социально-культурном сервисе и туризме

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.

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			
5	144/4	18	36		54	36	Эк
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	8				
практической подготовки		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
5	144/4	2					0.25

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

№	Наименование раздела/темы	Семестр	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.	1 раздел. Раздел 1. Планирование, как функция управления										
1.1.	Тема 1. Специфика деятельности предприятий сервиса, как объекта планирования	5	6	2	4		6	КТ 1	Тест, Собеседование, Задачи	ПК-2.1, ПК-2.2	
1.2.	Тема 2. Стратегическое планирование на предприятиях сервиса	5	6	2	4		6	КТ 1	Тест, Собеседование, Задачи	ПК-2.1, ПК-2.2	
1.3.	Тема 3. Основы бизнес - планирования с учетом специфики деятельности предприятий сервиса	5	6	2	4		6	КТ 1	Тест, Собеседование, Задачи	ПК-2.1, ПК-2.2	
2.	2 раздел. Раздел 2. Сущность и стратегии поведения предприятия в сфере услуг										
2.1.	Тема 4. Эффективность деятельности персонала	5	6	2	4		6	КТ 2	Собеседование, Задачи, Тест	ПК-2.1, ПК-2.2	
2.2.	Тема 5. Роль управленческого контроля на предприятиях сервиса	5	6	2	4		6	КТ 2	Собеседование, Задачи, Тест	ПК-2.1, ПК-2.2	
2.3.	Тема 6. Особенности ценообразования в сфере услуг	5	6	2	4		6	КТ 2	Собеседование, Задачи, Тест	ПК-2.1, ПК-2.2	
3.	3 раздел. Раздел 3. Сущность и значение функции организации в деятельности предприятия										
3.1.	Тема 7. Процесс организации управления в сфере услуг	5	6	2	4		6	КТ 3	Собеседование, Задачи, Тест	ПК-2.1, ПК-2.2	
3.2.	Тема 8. Организация деятельности коммерческого предприятия	5	6	2	4		6	КТ 3	Собеседование, Задачи, Тест	ПК-2.1, ПК-2.2	
3.3.	Тема 9. Конкуренция в предпринимательской среде	5	6	2	4		6			ПК-2.1, ПК-2.2	
	Промежуточная аттестация		Эк								
	Итого		144	18	36		54				
	Итого		144	18	36		54				

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
Тема 1. Специфика деятельности предприятий сервиса, как объекта планирования	<p>вопросы темы для изучения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Планирование: сущность, назначение и составные элементы. 2. Виды планирования услуг и их классификация 3. Принципы, этапы и методы планирования в сфере услуг 	2/-
Тема 2. Стратегическое планирование на предприятиях сервиса	<p>Вопросы темы для изучения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие стратегии и ее классификация 2. Основные факторы выбора стратегии предприятия сервиса 3. Основные виды стратегий 	2/2
Тема 3. Основы бизнес - планирования с учетом специфики деятельности предприятий сервиса	<p>вопросы темы для изучения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сущность, цели и задачи бизнес-плана 2. Классификация бизнес-планов 3. Структура и содержание основных разделов бизнес-плана 4. Показатели оценки эффективности бизнес-плана 	2/2
Тема 4. Эффективность деятельности персонала	<p>Вопросы темы для изучения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сущность мотивации, виды мотивации персонала 2. Сущность понятия потребность 3. Особенности мотивации труда сотрудников предприятий сервиса 	2/-
Тема 5. Роль управленческого контроля на предприятиях сервиса	<p>Вопросы темы для изучения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сущность, виды и методы контроля в сфере услуг. 2. Процесс контроля: сущность и содержание основных этапов 3. Принципы эффективного контроля и контроль качества услуг 	2/-
Тема 6. Особенности ценообразования в сфере услуг	<p>Вопросы темы для изучения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сущность и стратегии ценообразования 2. Метода ценообразования 3. Роль скидок в формировании цены 	2/-
Тема 7. Процесс организации управления в сфере услуг	<p>Вопросы темы для изучения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие организации как функции управления 2. Организационная структура управления сервисного предприятия: типы и характерные особенности 3. Основы проектирования сервисного предприятия 4. Жизненный цикл предприятия сферы 	2/-

	обслуживания	
Тема 8. Организация деятельности коммерческого предприятия	Вопросы для изучения: 1.Формы предпринимательской деятельности 2..Сравнительная характеристика ИП и ООО 3. Системы налогообложения предпринимателей, с учетом специфики предприятий сервиса	2/-
Тема 9. Конкуренция в предпринимательской среде	Вопросы тема для изучения: 1. Предпринимательства среда: сущность, составляющие 2. Конкуренция: сущность, основные понятия	2/-
Итого		18

5.2.1. Семинарские (практические) 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	
		вид	часы
Тема 1. Специфика деятельности предприятий сервиса, как объекта планирования	Специфика деятельности предприятий сервиса, как объекта планирования	Пр	4/-/4
Тема 2. Стратегическое планирование на предприятиях сервиса	Стратегическое планирование на предприятиях сервиса	Пр	4/-/4
Тема 3. Основы бизнес - планирования с учетом специфики деятельности предприятий сервиса	Основы бизнес - планирования с учетом специфики деятельности предприятий сервиса	Пр	4/2/4
Тема 4. Эффективность деятельности персонала	Эффективность деятельности персонала	Пр	4/2/4
Тема 5. Роль управленческого контроля на предприятиях сервиса	Роль управленческого контроля на предприятиях сервиса	Пр	4/-/4
Тема 6. Особенности ценообразования в сфере услуг	Особенности ценообразования в сфере услуг	Пр	4/2/4
Тема 7. Процесс организации	Процесс организации управления в сфере услуг	Пр	4/-/4

управления в сфере услуг			
Тема 8. Организация деятельности коммерческого предприятия	Организация деятельности коммерческого предприятия	Пр	4/-/4
Тема 9. Конкуренция в предпринимательской среде	Конкуренция в предпринимательской среде	Пр	4/2/4
Итого			

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом предусмотрен

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы и/или виды самостоятельной работы	Часы
Специфика деятельности предприятий сервиса, как объекта планирования	6
Стратегическое планирование на предприятиях сервиса	6
Основы бизнес - планирования с учетом специфики деятельности предприятий сервиса	6
Эффективность деятельности персонала	6
Роль управленческого контроля на предприятиях сервиса	6
Особенности ценообразования в сфере услуг	6

Процесс организации управления в сфере услуг	6
Организация деятельности коммерческого предприятия	6
Конкуренция в предпринимательской среде	6

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 для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса».

3. Методические рекомендации по выполнению письменных работ (задачи) (при наличии).

4. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения (при наличии)

5. Методические указания по выполнению курсовой работы (проекта) (при наличии).

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)	метод. лит. (из п.8 РПД)
1	Тема 1. Специфика деятельности предприятий сервиса, как объекта планирования. Специфика деятельности предприятий сервиса, как объекта планирования	Л1.1, Л1.2, Л1.3	Л2.1, Л2.2, Л2.3	Л3.1
2	Тема 2. Стратегическое планирование на предприятиях сервиса. Стратегическое планирование на предприятиях сервиса	Л1.1, Л1.2, Л1.3	Л2.1, Л2.2, Л2.3	Л3.1
3	Тема 3. Основы бизнес - планирования с учетом специфики деятельности предприятий сервиса. Основы бизнес - планирования с учетом специфики деятельности предприятий сервиса	Л1.1, Л1.2, Л1.3	Л2.1, Л2.2, Л2.3	Л3.1
4	Тема 4. Эффективность деятельности персонала. Эффективность деятельности персонала	Л1.1, Л1.2, Л1.3	Л2.1, Л2.2, Л2.3	Л3.1
5	Тема 5. Роль управленческого контроля на предприятиях сервиса. Роль управленческого контроля на предприятиях сервиса	Л1.1, Л1.2, Л1.3	Л2.1, Л2.2, Л2.3	Л3.1
6	Тема 6. Особенности ценообразования в сфере услуг. Особенности ценообразования в сфере услуг	Л1.1, Л1.2, Л1.3	Л2.1, Л2.2, Л2.3	Л3.1
7	Тема 7. Процесс организации управления в сфере услуг. Процесс организации управления в сфере услуг	Л1.1, Л1.2, Л1.3	Л2.1, Л2.2, Л2.3	Л3.1
8	Тема 8. Организация деятельности коммерческого предприятия .	Л1.1, Л1.2, Л1.3	Л2.1, Л2.2, Л2.3	Л3.1

	Организация деятельности коммерческого предприятия			
9	Тема 9. Конкуренция в предпринимательской среде. Конкуренция в предпринимательской среде	Л1.1, Л1.2, Л1.3	Л2.1, Л2.2, Л2.3	Л3.1

7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

7.1. Перечень индикаторов компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
ПК-2.1: Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности						x		
	Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.01							x	
	Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.02							x	
	Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.03							x	
	Имиджелогия в социально-культурном сервисе				x				
	Качество гостинично-ресторанных услуг							x	
	Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме							x	
	Маркетинг и продвижение гостиничного продукта				x		x		
	Организация деятельности объектов сельского туризма						x		
	Организация и технология работы гостиничных служб						x		
	Организация обслуживания в сфере общественного питания							x	
	Организация работы АХС в гостинице						x		
	Основы гостиничного бизнеса					x	x		
	Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг							x	
	Особенности транспортного обслуживания							x	
	Проектная работа				x	x		x	
	Спортивно-оздоровительный сервис				x				
Техника и технологии сервисной деятельности				x					

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
	Технология организации деятельности предприятий питания							x	
	Туристские формальности							x	
	Учебная организационно-управленческая практика				x				
	Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социально-культурном сервисе и туризме							x	
ПК-2.2: Осуществляет текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства	Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности						x		
	Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.01							x	
	Инновации в сервисе							x	
	Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме							x	
	Организация деятельности объектов сельского туризма						x		
	Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг							x	
	Преддипломная практика								x
	Проектная работа				x	x		x	
	Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социально-культурном сервисе и туризме							x	

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 Экзамен, Курсовая работа.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «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 точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций		Максимальное количество баллов
5 семестр			
КТ 1	Тест		3
КТ 1	Собеседование		3
КТ 1	Задачи		4
КТ 2	Собеседование		3
КТ 2	Задачи		4
КТ 2	Тест		3
КТ 3	Собеседование		3
КТ 3	Задачи		4
КТ 3	Тест		3
Сумма баллов по итогам текущего контроля			30
Посещение лекционных занятий			20
Посещение практических/лабораторных занятий			20
Результативность работы на практических/лабораторных занятиях			30
Итого			100
№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций	Максимальное количество баллов	Критерии оценки знаний студентов
5 семестр			
КТ 1	Тест	3	3 балла - студент верно решил все тесты 2 балла - студент правильно решил менее 70% тестов 1 балл - студент решил менее 50% тестов
КТ 1	Собеседование	3	3 балла - студент правильно ответил на все вопросы 2 балла - студент не ответил на один вопрос 1 балл - ответил на один вопрос неполностью
КТ 1	Задачи	4	4 балла - задачи решены правильно, сделаны выводы 3 балла - задания решены верно, без выводов 2 балла - допущены ошибки в расчетах, но ответы обоснованы 1 балл - допущены ошибки, без обоснования ответов
КТ 2	Собеседование	3	3 балла - студент правильно ответил на все вопросы 2 балла - студент не ответил на один вопрос 1 балл - ответил на один вопрос неполностью

КТ 2	Задачи	4	4 балла - задачи решены правильно, сделаны выводы 3 балла - задания решены верно, без выводов 2 балла - допущены ошибки в расчетах, но ответы обоснованы 1 балл - допущены ошибки, без обоснования ответов
КТ 2	Тест	3	3 балла - студент верно решил все тесты 2 балла - студент правильно решил менее 70% тестов 1 балл - студент решил менее 50% тестов
КТ 3	Собеседование	3	3 балла - студент правильно ответил на все вопросы 2 балла - студент не ответил на один вопрос 1 балл - ответил на один вопрос неполностью
КТ 3	Задачи	4	4 балла - задачи решены правильно, сделаны выводы 3 балла - задания решены верно, без выводов 2 балла - допущены ошибки в расчетах, но ответы обоснованы 1 балл - допущены ошибки, без обоснования ответов
КТ 3	Тест	3	3 балла - студент верно решил все тесты 2 балла - студент правильно решил менее 70% тестов 1 балл - студент решил менее 50% тестов

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения на промежуточной аттестации

При проведении итоговой аттестации «зачет» («дифференцированный зачет», «экзамен») преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет (дифференцированный зачет, экзамен) по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (зачет, дифференцированный зачет, экзамен) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче (зачета, дифференцированного зачета, экзамена) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (зачете, дифференцированном зачете, экзамене) и сумма баллов переводится в оценку.

Критерии и шкалы оценивания ответа на экзамене

Сдача экзамена может добавить к текущей балльно-рейтинговой оценке студентов не более 20 баллов:

Содержание билета	Количество баллов
Теоретический вопрос №1	до 7
Теоретический вопрос №2	до 7
Задача (оценка умений и)	до 6
Итого	20

Критерии оценки ответа на экзамене

Теоретические вопросы (вопрос 1, вопрос 2)

7 баллов 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.

5 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.

3 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.

2 балла 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.

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 задачи

6 баллов Задачи решены в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

5 баллов

4 балла Задачи решены с небольшими недочетами.

3 балла

2 балла Задачи решены не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задачи решены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задачи не решены или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

Перевод рейтинговых баллов в пятибалльную систему оценки знаний обучающихся:

для экзамена:

- «отлично» – от 89 до 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному;

- «хорошо» – от 77 до 88 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками;

- «удовлетворительно» – от 65 до 76 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки;

- «неудовлетворительно» – от 0 до 64 баллов - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий

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

Вопросы к экзамену

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: краткая характеристика
66. Типы конкурентных характеристик и определение ими стратегии

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

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 рас-чета	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 затра-ты на один номер	VC / Q_n	
Объем 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 организа-ции.

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

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».

Вопросы для собеседования:

1. 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. Структура бизнес плана
25. Приведите показатели и способы расчета эффективности бизнес-плана
26. Что такое точка безубыточности, способы расчета
27. Понятие организации как функции управления
28. Организационная структура управления: типы и характерные особенности
29. Структура управления сервисного предприятия
30. Линейная структура управления: преимущества и недостатки
31. Линейно-функциональная организационная структура: преимущества и недостатки
32. Дивизиональная структура управления: преимущества и недостатки
33. Проектные структуры управления: преимущества и недостатки
34. Матричная структура управления: преимущества и недостатки
35. Что является основами проектирования сервисного предприятия
36. Мотивация персонала, как способ организации труда персонала, способы мотивации
37. Потребности персонала предприятия, уровни потребности
38. Стимулирование, как форма воздействия на персонал, формы стимулов
39. Охарактеризуйте механизм мотивации персонала (на примере предприятий сервиса)
40. Назовите методы повышения эффективности работы персонала
41. Сущность, виды и методы контроля в сфере услуг
42. Классификация видов контроля
43. Назовите методы контроля применяемые на предприятиях сервиса
44. Процесс контроля: сущность и содержание основных этапов
45. Правила проведения контрольных проверок на предприятии
46. Охарактеризуйте принципы эффективного контроля на предприятиях

47. Как осуществляется контроль качества услуг
48. Качество обслуживания: производственный и потребительские подходы
49. Система оценки качества услуг
50. Сущность ценообразования
51. Стратегии ценообразования
52. Назовите методы ценообразования
53. Затратные методы ценообразования: виды, способы расчета
54. Охарактеризуйте рыночное ценообразование,
55. Параметрические методы ценообразования: виды, способы расчета
56. Роль скидок в формировании цены для предприятий сервиса
57. Понятие конкуренции, виды конкуренции

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

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

основная

Л1.1 Панина З. И., Виноградова М. В. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса [Электронный ресурс]:практикум ; ВО - Бакалавриат, Специалитет. - Москва: Дашков и К, 2017. - 244 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93421>

Л1.2 Волк Е. Н., Зырянов А. И. Сервис: организация, управление, маркетинг [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. - 249 с. – Режим доступа: <http://new.znaniy.com/go.php?id=1081771>

Л1.3 Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2014. - 448 с. – Режим доступа: <http://new.znaniy.com/go.php?id=511993>

Л1.4 Гомилевская Г. А., Квасов А. С. Экономика и предпринимательство в сервисе и туризме [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательский Центр РИО, 2019. - 190 с. – Режим доступа: <http://new.znaniy.com/go.php?id=995619>

дополнительная

Л2.1 Советов В. М., Артюшенко В. М. Основы функционирования систем сервиса [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 624 с. – Режим доступа: <http://new.znaniy.com/go.php?id=1057217>

Л2.2 Резник Г. А., Маскаева А. И. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 202 с. – Режим доступа: <http://new.znaniy.com/go.php?id=1087820>

Л2.3 Гойхман О. Я., Гончарова Л. М. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 230 с. – Режим доступа: <http://new.znaniy.com/go.php?id=1087046>

б) Методические материалы, разработанные преподавателями кафедры по дисциплине, в соответствии с профилем ОП.

Л3.1 Виноградова М. В. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013. - 280 с. – Режим доступа: <http://new.znaniy.com/go.php?id=430340>

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

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
---	--------------------------------------	---------------------------

1	"КонсультантПлюс" - законодательство РФ: кодексы, законы, указы, постановления Правительства Российской Федерации, нормативные акты	https://www.consultant.ru/
2	Инновационный бизнес. InnovBusiness.Ru - статьи, пресс-релизы, новости, мероприятия, предложения, аналитика, консультации, интервью	http://www.innovbusiness.ru/
3	Tourdom.ru: новости, форум, тренинги, вебинары, работа в туризме	http://www.tourdom.ru/

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

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

вы-водами;

- 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.

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

1. Kaspersky Total Security - Антивирус

11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

1. Kaspersky Total Security - Антивирус

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	Номер аудитории	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
-------	---	-----------------	---

1	Учебная аудитория для проведения занятий всех типов (в т.ч. лекционного, семинарского, практической подготовки обучающихся), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Э-160 Э-159	<p>Специализированная мебель на 180 посадочных мест, персональный компьютер – 1 шт., проектор Panasonic EX620 X6A – 1 шт., интерактивная доска SMART Board 690 – 1 шт., трибуна для лектора – 1 шт., микрофон – 1 шт., мониторы - 3 шт., плазменная панель - 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.</p> <p>Специализированная мебель на 26 посадочных мест, персональный компьютер – 26 шт., телевизор – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.</p>
		Э-159	Специализированная мебель на 26 посадочных мест, персональный компьютер – 26 шт., телевизор – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования		
		Э-174	Оснащение: мебель на 30 посадочных мест, мелованная доска - 1 шт, учебно-наглядные пособия

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 промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации 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 промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента промежуточная аттестация 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 промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515).

Автор (ы)

_____ доц. , кэн Орел Ю.В.

Рецензенты

_____ доц. , кэн Токарева Г.В.

_____ доц. КАиМ, кэн Скиперская Е.В.

Рабочая программа дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» рассмотрена на заседании Кафедра агроэкономики и маркетинга протокол № 18 от 25.03.2025 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Заведующий кафедрой _____ Агаларова Екатерина Григорьевна

Рабочая программа дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Институт экономики, финансов и управления в АПК протокол № 8 от 26.03.2025 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Руководитель ОП _____