

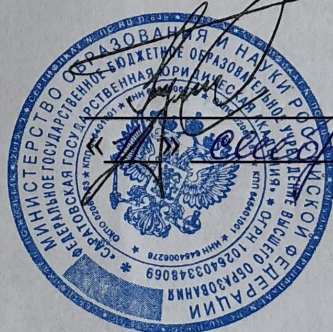
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«САРАТОВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ»

**Кафедра истории, политологии, социологии и сервиса**

**УТВЕРЖДАЮ**

Первый проректор,  
проректор по учебной работе  
С.Н. Туманов



\_\_\_\_\_ 2017 г.

## **Рабочая программа дисциплины**

### **«Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»**

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

квалификация «бакалавр»

форма обучения – очная, заочная

## Содержание

1. Область применения и нормативные ссылки.....	3
2. Цель и задачи освоения дисциплины.....	3
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины .....	4
5. Объем дисциплины .....	5
6. Структура учебной дисциплины .....	6
7. Содержание дисциплины .....	10
8. Методические указания обучающимся.....	36
9. Фонд оценочных средств .....	45
10. Перечень основной и дополнительной литературы .....	50
11. Информационное и программное обеспечение .....	53
12. Материально- техническое обеспечение дисциплины.....	54

## 1. Область применения и нормативные ссылки

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает минимальные требования к знаниям и умениям обучающегося и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих данную дисциплину и обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов», изучающих дисциплину «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса».

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. № 1169.;
- Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденным Приказом Министерства образования и науки РФ от 05 апреля 2017 г. № 301;
- Основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов»;
- Учебным планом Академии по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов», утвержденным в 2015г. (для обучающихся 2015 года набора).

## 2. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» является формирование системы теоретических знаний и практических навыков принятия решений в области организации и планирования деятельности предприятий сервиса.

Задачи дисциплины:

- формирование базовых теоретических знаний по основополагающим принципам, методам и инструментам организации и планирования деятельности предприятий сервиса;
- овладение понятийно-категориальным аппаратом организации и планирования деятельности предприятий сервиса;
- уяснение системы планов предприятия сервиса и порядка их реализации;

- формирование навыков создания и реализации планов, и на этой основе, принятия управленческих решений.

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» относится к базовой части учебного плана по направлению подготовки 43.03.01. Сервис профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов» квалификация «бакалавр».

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении следующих дисциплин:

- «Экономическая теория»,
- «Сервисная деятельность»,
- «Основы предпринимательской деятельности»,
- «Менеджмент в сервисе»,
- «Маркетинг в сервисе».

Основные положения дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- «Управление персоналом предприятий сервиса»,
- «Бизнес-план предприятий сервиса»,
- «Маркетинговые исследования»,

### 4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает следующие компетенции:

№ п/п	Код по ФГОС	Компетенция	Приобретаемые знания, умения, навыки
1.	ОК-2	способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	<b>Знать:</b> показатели оценки уровня организации основного производства, эффективности результатов деятельности предприятия сервиса; <b>Уметь:</b> использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах; <b>Владеть:</b> навыками оценки уровня организации основного производства, эффективности результатов деятельности в различных сферах
2.	ОПК-3	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований	<b>Знать:</b> основы организации основного производства, структуру процесса оказания услуг, сервиса; основные принципы выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; <b>Уметь:</b> организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований

		потребителя	потребителя; <b>Владеть:</b> навыками организации процесса сервиса;
3.	ПК-2	готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	<b>Знать:</b> основы планирования деятельности предприятия сервиса; основные принципы и методы формирования планов производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; <b>Уметь:</b> планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса; <b>Владеть:</b> навыками анализа данных, характеризующих производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса, получаемые из различных источников социально-экономической информации
4.	ПК-12	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	<b>Знать:</b> основы организации системы качества на предприятии сервиса; основные факторы, формирующие качество услуг, задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции; <b>Уметь:</b> анализировать факторы, формирующие качество услуг; <b>Владеть:</b> навыками организации контроля качества услуг и продукции

## 5. Объем дисциплины

### 5.1. Для очной формы обучения:

Курс 4. Семестр 7. Форма промежуточной аттестации – экзамен. Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 часов).

Общая трудоемкость (зач. ед / часы)	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация	
	Всего (часы)	Лекционные занятия	Практические (семинарские) занятия		Зачет	Экзамен
5 / 180	66/16*	34/4*	32/12*	72	-	42

При организации ускоренного обучения по индивидуальному учебному плану для обучающихся, имеющих среднее профессиональное или высшее образование различных уровней, количество часов (аудиторная контактная работа), отведенных для изучения учебных дисциплин соответствующего профиля отражено в индивидуальном учебном плане (для обучающегося или группы обучающихся) с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося).



## 5.2. Для заочной формы обучения:

Курс 4. Семестр 7. Форма промежуточной аттестации – экзамен. Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 часов).

Общая трудоемкость (зач. ед / часы)	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация	
	Всего (часы)	Лекционные занятия	Практические (семинарские) занятия		Зачет	Экзамен
5 / 180	16/4*	8/2*	8/2*	155	-	9

## 6. Структура учебной дисциплины

6.1. Тематический план дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» для **очной формы обучения**:

№ п/п	Наименование разделов и тем	Общее кол-во часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Кол-во час. на самост. работу	Форма контроля
			Всего часов	в т.ч. лекции	в т.ч. прак-ие (семинарские) занятия		
<b>Раздел 1. Введение в курс «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»</b>							
1.	Тема 1. Организация и планирование деятельности предприятия как область научного знания	11	6	4	2	5	Теоретический опрос, доклады
2.	Тема 2. Предприятие как объект организации и планирования	9	4/2*	2	2/2*	5	доклады, работа в группах, тестирование
<b>Раздел 2. Организация деятельности предприятий сервиса</b>							
3.	Тема 3. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг	9	4	2	2	5	Теоретический опрос, доклады, тестирование

ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия»  
 Программа дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» для  
 направления подготовки 43.03.01 Сервис профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и  
 туристических комплексов»

4.	Тема 4. Организация основного производства на предприятии	9	4/2*	2	2/2*	5	Работа в группах, защита творческих заданий
5.	Тема 5. Организация системы качества на предприятиях сервиса	9	4/4*	2/2*	2/2*	5	Лекция-беседа; работа в группах, защита творческих заданий
6.	Тема 6. Организация обслуживания потребителей	9	4/4*	2/2*	2/2*	5	Лекция-беседа; работа в группах, защита творческих заданий
7.	Тема 7. Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса	9	4/2*	2	2/2*	5	работа в группах,
8.	Тема 8. Организация труда и зарплаты на предприятии сервиса	13	8/2*	4	4/2*	5	Теоретический опрос, защита творческих работ

### РАЗДЕЛ 3. Планирование деятельности предприятия сервиса

9.	Тема 9. Основы внутрифирменного планирования	9	4	2	2	5	Теоретический опрос, доклады, тестирование
10.	Тема 10. Планирование маркетинга	9	4	2	2	5	Теоретический опрос, доклады, тестирование
11.	Тема 11. Планирование инвестиционной деятельности предприятия	9	4	2	2	5	Теоретический опрос, доклады, тестирование
12.	Тема 12. Планирование объема производства и реализации услуг	9	4	2	2	5	Теоретический опрос, доклады, тестирование
13.	Тема 13. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	9	4	2	2	5	Теоретический опрос, доклады, тестирование

14.	Тема 14. Планирование издержек и финансовых результатов предприятия сервиса	15	8	4	4	7	Теоретический опрос, доклады, тестирование
<b>Итого:</b>		<b>180</b>	<b>66/16*</b>	<b>34 / 4*</b>	<b>32 / 12*</b>	<b>72</b>	<b>Экзамен 42 ч.</b>

**Примечание:**

\* - Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия) в интерактивной форме.

6.2. Тематический план дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» для **заочной формы обучения:**

№ п/п	Наименование разделов и тем	Общее кол-во часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Кол-во час. на самост. работу	Форма контроля
			Всего часов	в т.ч. лекции	в т.ч. прак-ие (семинарские) занятия		
<b>Раздел 1. Введение в курс «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»</b>							
1.	Тема 1. Организация и планирование деятельности предприятия как область научного знания	12	2	2	-	10	-
2.	Тема 2. Предприятие как объект организации и планирования	10	-	-	-	10	-
<b>Раздел 2. Организация деятельности предприятий сервиса</b>							
3.	Тема 3. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг	12	2/2*	2/2*	-	10	Лекция-беседа
4.	Тема 4. Организация основного производства на предприятии	12	2/2*	-	2/2*	10	Работа в группах, практическое задание
5.	Тема 5. Организация системы качества на предприятиях сервиса	10	-	-	-	10	-



ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия»  
 Программа дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» для  
 направления подготовки 43.03.01 Сервис профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и  
 туристических комплексов»

6.	Тема 6. Организация обслуживания потребителей	12	2	-	2	10	Теоретический опрос, доклады, решение тестов
7.	Тема 7. Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса	10	-	-	-	10	-
8.	Тема 8. Организация труда и зарплаты на предприятии сервиса	10	-	-	-	10	-
<b>РАЗДЕЛ 3. Планирование деятельности предприятия сервиса</b>							
9.	Тема 9. Основы внутрифирменного планирования	12	2	2	-	10	-
10.	Тема 10. Планирование маркетинга	10	-	-	-	10	-
11.	Тема 11. Планирование инвестиционной деятельности предприятия	12	2	-	2	10	Теоретический опрос, доклады, практическое задание, тестирование
12.	Тема 12. Планирование объема производства и реализации услуг	17	2	2	-	15	-
13.	Тема 13. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	15	-	-	-	15	-
14.	Тема 14. Планирование издержек и финансовых результатов предприятия сервиса	17	2	-	2	15	Теоретический опрос, доклады, практическое задание, тестирование
<b>Итого:</b>		<b>180</b>	<b>16/4*</b>	<b>8/2*</b>	<b>8/2*</b>	<b>155</b>	<b>Экзамен 9 ч.</b>

## 7. Содержание дисциплины

### Раздел 1. Введение в курс «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

#### Тема 1. Организация и планирование деятельности предприятия как область научного знания

##### *Лекция (4 часа):*

1. Сущность организации деятельности предприятия, её цель, задачи и функции как процесса
2. Организация деятельности предприятия как научная дисциплина: объект, предмет и основные категории
3. Принципы эффективной организации производства, законы, закономерности организации производства
4. Функции и методы науки организации деятельности предприятия

##### *Практическое (семинарское) занятие(2 часа):*

1. Предмет, задачи и содержание дисциплины.
2. Законы, закономерности организации производства.
3. Принципы эффективной организации производства.
4. Функции и методы науки организации деятельности предприятия.

##### *Самостоятельная работа (5 часов):*

1. Подготовка к семинарскому занятию.
2. Подготовка докладов.
3. Дать объяснение ключевым терминам темы.
4. Подобрать из периодической печати статью по одной из проблем темы. Подготовьте к ней презентацию.
5. Подобрать примеры проявления закономерностей развития организаций в гостиничной, ресторанной и туристической деятельности.

##### *Контрольные вопросы:*

1. Что представляет собой организация деятельности предприятия как процесс?
2. Каковы задачи организации деятельности предприятия на разных уровнях управления?
3. Какие функции выполняет и в чем состоит сущность организации производства?
4. В чем проявляется содержание организации деятельности предприятия как научной дисциплины?
5. Каковы основные закономерности организации производства?

6. Какие принципы эффективной организации производства могут быть положены в основу построения, обеспечения, функционирования и развития производственных систем?

7. Почему менеджер должен изучать, уметь проектировать и совершенствовать организацию деятельности предприятия?

***Рекомендуемая литература:***

**Основная:**

1. Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие. 8-е изд. М.: «Дашков и К°», 2014. 448 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=511993>

2. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие. М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2011. 400 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=222931>

3. Матюхина Ю.А. Организация туристической индустрии: Учебное пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. 304 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=215588>

**Дополнительная:**

1. Зайко Г.М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 560 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=389895>

2. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2011. 224 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=223577>

3. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 176 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=369959>

4. Технология и организация гостиничных услуг: Учебник. /Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 320 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>

5. Туровец О.Г. Организация производства и управление предприятием: Учебник / О.Г. Туровец, В.Б.Родионов и др.; Под ред. О.Г.Туровца. 3-е изд. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 506 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=472411>

**Тема 2. Предприятие как объект организации и планирования**

***Лекция (2 часа):***

1. Понятие предприятия, его признаки, функции и принципы функционирования

2. Предприятие как производственная система.

3. Виды предприятий сферы услуг.

4. Организационная структура предприятия.

5. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.

***Практическое (семинарское) занятие (2/2\*часа)***

***Интерактивная форма проведения занятия- работа в микрогруппах )***

1. Предприятие сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.
2. Предприятие сервиса как производственная система.
3. Виды предприятий сферы сервиса.
4. Структура предприятия сервиса.
5. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия сервиса.

***Самостоятельная работа (5 часов):***

1. Подготовка к семинарскому занятию.
2. Подготовка докладов.
3. Дать объяснение ключевым терминам темы.
4. Подобрать из периодической печати статью по одной из проблем темы.

Подготовьте к ней презентацию.

5. Творческое (практическое) задание (работа в группах по 2-3 чел.): дать характеристику предприятию сервиса (место прохождения практики) по следующим критериям: форма собственности, организационно-правовая форма масштабы деятельности, основной вид деятельности, номенклатура услуг, характер структуры деятельности, вид структуры управления, местоположение, сменность и режим работы, организация обслуживания.

***Контрольные вопросы:***

1. Что такое предприятие?
2. Какими признаками характеризуется предприятие?
3. По каким признакам можно классифицировать типы предприятий?
4. Каковы виды юридических лиц в соответствии с Гражданским кодексом РФ?
5. Какую подготовительную работу нужно провести при организации нового предприятия?
6. Какие учредительные документы разрабатываются на предприятии?
7. Порядок разработки устава предприятия.
8. Порядок регистрации предприятия.
9. Что такое структура предприятия?
10. Что такое производственно-административная структура предприятия?
11. Что такое производственно-технологическая структура предприятия?
12. Какие факторы влияют на структуру предприятия?
13. Каковы способы реорганизации предприятия?
14. В каких случаях происходит ликвидация предприятия?
15. Каков порядок ликвидации предприятия?

***Рекомендуемая литература:***

**Основная:**

1. Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие. 8-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. 448 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=511993>

2. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие. М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2011. 400 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=222931>

3. Матюхина Ю.А. Организация туристической индустрии: Учебное пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. 304 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=215588>

#### Дополнительная:

1. Баранова А.Ю. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2010. 180 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=199868>

2. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2011. 224 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=223577>

3. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие. М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 496 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=391984>

4. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 176 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=369959>

5. Технология и организация гостиничных услуг: Учебник. /Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 320 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>

6. Туровец О.Г. Организация производства и управление предприятием: Учебник / О.Г. Туровец, В.Б.Родионов и др.; Под ред. О.Г.Туровца. 3-е изд. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 506 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=472411>

7. Фатхутдинов Р.А. Организация производства: Учебник. 3-е изд., перераб. и доп. М.: ИНФРА-М, 2011. 544 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=255791>

## **Раздел 2. Организация деятельности предприятий сервиса**

### **Тема 3. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг**

#### ***Лекция (2 часа):***

1. Понятие и структура производственного процесса.
2. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.
3. Структура процесса оказания услуг.

4. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг в пространстве и во времени.

***Практическое (семинарское) занятие (2 часа):***

1. Понятие, структура и виды производственного процесса.
2. Формы организации производственного процесса.
3. Принципы рациональной организации производственных процессов.
4. Структура процесса оказания услуги.
5. Организация производственного процесса во времени.
6. Организация производственного процесса в пространстве.
7. Методы совершенствования процессов оказания услуг.

***Самостоятельная работа (5 часов):***

1. Подготовка к семинарскому занятию.
2. Подготовка докладов.
3. Дайте объяснение ключевым терминам темы.
4. Подберите из периодической печати статью по одной из проблем темы.

Подготовьте к ней презентацию.

5. Практические задания для самостоятельной работы по предприятию – месту прохождения практики:

- Определите круг видов деятельности, по которым строятся модели производственных процессов на предприятии. Предлагаемые виды деятельности:

- Определите виды и количество выполняемых работ (операций) по каждому виду производственного процесса (из предыдущего задания) и отражают принятые решения в форме таблицы:

Последовательность выполнения работ	Содержание работ	Вид процесса

***Контрольные вопросы:***

1. Что такое производственный процесс?
2. Какова структура производственного процесса?
3. Что включают в себя понятия «технологический процесс», «вспомогательный процесс»?
4. Каковы принципы рациональной организации производственных процессов?
5. Какова структура процесса оказания услуг?
6. Что такое специализация производства?
7. Какие формы специализации используют предприятия?
8. Какие формы внутрипроизводственного кооперирования используются предприятиями?
9. Что означает размещение производственного процесса во времени?
10. Что такое длительность производственного цикла?
11. Что такое время оказания услуг?

12. Какова структура длительности производственного цикла?
13. Какие факторы влияют на время оказания услуг?
14. Каковы пути сокращения длительности производственного цикла?
15. Каковы пути сокращения времени оказания услуг?

***Рекомендуемая литература:***

Основная:

1. Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие. 8-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. 448 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=511993>
2. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие. М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2011. 400 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=222931>
3. Матюхина Ю.А. Организация туристической индустрии: Учебное пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. 304 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=215588>

Дополнительная:

1. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2011. 224 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=223577>
2. Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие. М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 368 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=478441>
3. Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация и технология питания туристов: Учебное пособие. М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. 320 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=232724>
4. Зайко Г.М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 560 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=389895>
5. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 176 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=369959>
6. Технология и организация гостиничных услуг: Учебник. /Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 320 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>

**Тема 4. Организация основного производства на предприятии**

***Лекция (2 часа):***

1. Типы организации основного производства и их характеристика.
2. Методы организации основного производства.



**Практическое (семинарское) занятие (2 /2\* часа)**

**Интерактивная форма проведения занятия- творческое задание:**

1. Типы организации производства и выполнения услуг и их характеристика.
2. Методы организации производства продукции, выполнения услуг, работ.
3. Показатели оценки уровня организации производства.

**Самостоятельная работа (5 часов):**

1. Подготовка к семинарскому занятию.
2. Подготовка докладов.
3. Дать объяснение ключевым терминам темы.
4. Подобрать из периодической печати статью по одной из проблем темы.

Подготовьте к ней презентацию.

5. Творческое (практическое) задание (работа в группах по 2-3 чел.): Дать характеристику предприятию сервиса (место прохождения практики) по следующим критериям: тип производства (единичное, серийное или массовое); номенклатура, повторяемость выпуска, применяемое оборудование, расположение оборудования, разработка технологического процесса, применяемый инструмент, закрепление деталей и операций за оборудованием, квалификация рабочих, взаимозаменяемость, себестоимость единицы продукции.

**Контрольные вопросы:**

1. Каковы основные типы производства?
2. Каковы характеристики основных методов организации производства?
3. В чем преимущества и недостатки массового производства?
4. Каковы положительные и негативные черты серийного производства?
5. В чем заключаются достоинства и недостатки единичного типа производства?
6. Какие признаки характеризуют поточный метод организации производства?
7. Что такое бригадно-операционный метод выполнения работ?
8. В чем суть индивидуального метода организации производства?

**Рекомендуемая литература:**

**Основная:**

1. Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие. 8-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. 448 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=511993>
2. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие. М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2011. 400 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=222931>
3. Матюхина Ю.А. Организация туристической индустрии: Учебное пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. 304 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=215588>

Дополнительная:

1. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2011. 224 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=223577>
2. Главчева С.И., Чередниченко Л.Е. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. Новосиб.: НГТУ, 2011. 404 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=546647>
3. Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие. М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 368 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=478441>
4. Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация и технология питания туристов: Учебное пособие. М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. 320 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=232724>
5. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие. М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. 256 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=320585>
6. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 176 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=369959>
7. Технология и организация гостиничных услуг: Учебник. /Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 320 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>

## **Тема 5. Организация системы качества на предприятиях сервиса**

### ***Лекция (2 часа/2\*)***

#### ***Интерактивная форма проведения занятия- лекция-беседа***

1. Качество продукции: понятие и показатели.
2. Качество услуг: понятие и показатели.
3. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.
4. Контроль качества услуг и продукции: задачи, принципы и формы.
5. Стандартизация и сертификация в системе организации управления качеством услуг

### ***Практическое (семинарское) занятие (2/2\* часа)***

#### ***Интерактивная форма проведения занятия работа в группах***

1. Понятие и показатели качества продукции.
2. Показатели, характеризующие качество оказания услуг.
3. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.
4. Задачи контроля качества услуг и продукции.
5. Классификация форм организации контроля качества услуг и продукции.

### ***Самостоятельная работа (5 часов):***

1. Подготовка к семинарскому занятию.
2. Подготовка докладов.
3. Дать объяснение ключевым терминам темы.
4. Подобрать из периодической печати статью по одной из проблем темы.

Подготовьте к ней презентацию.

5. Творческое (практическое) задание (в группах): Дать характеристику организации системы качества предприятия сервиса (место прохождения практики) по следующим критериям: 1) Место осуществления контрольных операций; 2) Периодичность выполнения контрольных операций; 3) Количество охватываемых контролем изделий; 4) Количество охватываемых контролем операций; 5) Метод осуществления контрольных операций; 6) Порядок выполнения контроля во времени; 7) Исполнители контрольных операций.

### ***Контрольные вопросы:***

1. Дайте определение понятий «качество продукции», «качество услуги».
2. Какие показатели характеризуют качество продукции, услуги?
3. На каких этапах производственного процесса формируется качество продукции?
4. Какие факторы влияют на качество продукции, услуг?
5. Какие требования предъявляются к организации контроля качества продукции, услуг?
6. Каковы принципы организации контроля качества продукции, услуг?
7. Какие формы и методы контроля качества продукции, услуг используются на предприятиях?
8. Какова роль и место управления качеством в системе управления предприятием?
9. Что такое система управления качеством?
10. Какие показатели характеризуют социально-экономическую эффективность мероприятий по повышению качества продукции, услуг?

### ***Рекомендуемая литература:***

#### **Основная:**

1. Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие. 8-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. 448 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=511993>
2. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие. М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2011. 400 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=222931>
3. Матюхина Ю.А. Организация туристической индустрии: Учебное пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. 304 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=215588>

4. Мрыхина Е.Б. Организация производства на предприятиях общественного питания: Учебное пособие. М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2015. 176 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=493230>

Дополнительная:

1. Морозова Л.С., Кузнецова Е.В., Трусевич И.В. Процессный подход как основа построения системы менеджмента качества в гостинице. // Сервис в России и за рубежом. 2013. Volume 7. issue 9. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=463031>

2. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие. М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. 256 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=320585>

3. Технология и организация гостиничных услуг: Учебник. /Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 320 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>

## **Тема 6. Организация обслуживания потребителей**

### *Лекция (2/2\*часа)*

#### ***Интерактивная форма проведения занятия – лекция-беседа:***

1. Качество обслуживания потребителей как фактор повышения конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.
2. Основы организации обслуживания потребителей.
3. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителей.

### ***Практическое (семинарское) занятие (2 /2\*часа)***

#### ***Интерактивная форма проведения занятия- творческое задание***

1. Качество обслуживания потребителей как фактор повышения конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.
2. Основы организации обслуживания потребителей.
3. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителей.

### ***Самостоятельная работа (5 часов):***

1. Подготовка к семинарскому занятию.
2. Подготовка докладов.
3. Дать объяснение ключевым терминам темы.
4. Подобрать из периодической печати статью по одной из проблем темы. Подготовьте к ней презентацию.

5. Творческое (практическое) задание (в группах): Дать характеристику организации системы обслуживания на предприятии сервиса (место прохождения практики) по следующим критериям:

- Место оказания услуг (в стационарных подразделениях, передвижные пункты, по месту работы, по месту проживания);

- Срок исполнения (через сеть приёмных пунктов, по телефону, через интернет, при непосредственном контакте, с заказчиком, др.);
- Способ расчета с клиентами (наличный, безналичный, до получения услуг, после получения услуг, в два срока);
- Срок исполнения заказов (срочное, обычные сроки, экспресс-исполнение, др.);
- Группы, предоставляемых услуг, их характеристика (производственные (материальные) услуги; непроизводственные (нематериальные) услуги; услуги по характеру спроса, по интенсивности внутригодового потребления).

### ***Контрольные вопросы:***

1. Какова роль организации обслуживания потребителей в системе оказания услуги?
2. Какие факторы влияют на организацию обслуживания потребителей?
3. Каковы требования, предъявляемые потребителем к услуге?
4. Каковы принципы рационального размещения предприятий сферы сервиса?
5. Какими показателями можно охарактеризовать уровень организации обслуживания клиентов?
6. Как классифицируются виды выполняемых услуг?
7. Что характеризует отраслевая группа услуг?
8. Что понимается под формой обслуживания клиента?
9. Какие формы обслуживания используются на предприятиях сферы сервиса?
10. По каким признакам классифицируются формы обслуживания населения?

### ***Рекомендуемая литература:***

#### **Основная:**

1. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2011. 224 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=223577>
2. Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие. 8-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. 448 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=511993>
3. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие. М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2011. 400 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=222931>

#### **Дополнительная:**

1. Главчева С.И., Чередниченко Л.Е. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. Новосиб.: НГТУ, 2011. 404 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=546647>
2. Главчева С.И., Чередниченко Л.Е. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах. Новосиб.: НГТУ, 2011. 204 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=546634>



3. Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие. М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 368 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=478441>

4. Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация и технология питания туристов: Учебное пособие. М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. 320 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=232724>

5. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 176 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=369959>

6. Технология и организация гостиничных услуг: Учебник. /Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 320 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>

## **Тема 7. Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса**

### ***Лекция (2 часа):***

1. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры.
2. Организация ремонтного хозяйства.
3. Организация инструментального и энергетического хозяйства.
4. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства.
5. Организация транспортного хозяйства.

### ***Практическое (семинарское) занятие (2 часа/2\*)***

#### ***Интерактивная форма проведения занятия работа в группах***

1. Производственная инфраструктура: структура и задачи.
2. Организация ремонтного хозяйства.
3. Организация инструментального и энергетического хозяйства.
4. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства.
5. Организация транспортного хозяйства.

### ***Самостоятельная работа (5 часов):***

1. Подготовка к семинарскому занятию.
2. Подготовка докладов.
3. Дать объяснение ключевым терминам темы.
4. Подобрать из периодической печати статью по одной из проблем темы. Подготовьте к ней презентацию.
5. Творческое (практическое) задание (в группах): дать характеристику организации подразделений производственной инфраструктуры на предприятии сервиса (место прохождения практики).

### ***Контрольные вопросы:***

1. Какие подразделения формируют производственную инфраструктуру предприятия?
2. Каковы задачи подразделений, составляющих производственную инфраструктуру предприятия?
3. Как организуется ремонт технологического оборудования?
4. Что представляет собой система ППР оборудования?
5. Какие исходные данные требуются для составления графика ППР оборудования?
6. Каковы задачи энергохозяйства на предприятии?
7. Как организуется управление энергохозяйством предприятия?
8. Каковы задачи транспортного хозяйства предприятия?
9. Какие виды транспортных средств использует предприятие?
10. Каково назначение и задачи внутрицехового транспорта?
11. Каковы основные задачи складского хозяйства?
12. Какие основные требования предъявляются к хранению различных видов материальных ресурсов?
13. Какова роль транспортного и складского хозяйства в производственной структуре предприятия?
14. Каковы задачи организации материально-технического снабжения на предприятиях?

***Рекомендуема литература:***

**Основная:**

1. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2011. 224 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=223577>
2. Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие. 8-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. 448 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=511993>
3. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие. М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2011. 400 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=222931>
4. Клейман А.А., Евреинов О.Б. Инфраструктура туризма: стратегия развития. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 386 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=515226>

**Дополнительная:**

1. Дворцова У.Н. Инфраструктурное обеспечение деятельности организаций сферы услуг // [Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета](https://cyberleninka.ru/article/n/infrastrukturnoe-obespechenie-deyatelnosti-organizatsiy-sfery-uslug-1). 2013. КиберЛенинка: <https://cyberleninka.ru/article/n/infrastrukturnoe-obespechenie-deyatelnosti-organizatsiy-sfery-uslug-1>



2. Докторов А.В., Мышкина О.Е. Организация транспортного обслуживания в туризме: Учебное пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. 208 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=243782>

3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. 304 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430064>

4. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие. М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. 256 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=320585>

5. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 176 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=369959>

6. Технология и организация гостиничных услуг: Учебник. /Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 320 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>

## **Тема 8. Организация труда и зарплаты на предприятии сервиса**

### ***Лекция (4 часа):***

1. Основы организации труда.
2. Организация нормирования труда.
3. Организация оплаты труда.
4. Премирование персонала, доплаты и надбавки.

### ***Практическое (семинарское) занятие (4/2\* часа)***

***Интерактивная форма проведения занятия практическое(творческое) задание.***

1. Основы организации труда на предприятии.
2. Нормирование труда на предприятии.
3. Принципы и способы регулирования оплаты труда.
4. Содержание тарифной системы.
5. Формы и системы оплаты труда.
6. Система премирования и ее элементы.
7. Доплаты и надбавки к заработной плате.

### ***Самостоятельная работа (5 часов):***

1. Подготовка к семинарскому занятию.
2. Подготовка докладов.
3. Дать объяснение ключевым терминам темы.
4. Подобрать из периодической печати статью по одной из проблем темы.

Подготовьте к ней презентацию.

5. Творческое (практическое) задание (в группах): дать характеристику организации труда и зарплаты на предприятии сервиса (место прохождения практики).

Разработайте предложения по содержанию нормативных документов, регулирующих оплату труда на предприятии. Среди документов могут быть положения:

- о мотивации персонала организации;
- о политике предприятия в области оплаты труда;
- об оплате труда персонала предприятия;
- о текущем премировании работников предприятия;
- о вознаграждении по итогам работы за год;
- о вознаграждении за выслугу лет;
- о единовременном поощрении персонала;
- об установлении надбавок и доплат персоналу.

Разработка положений должна быть привязана к определенной сфере деятельности или конкретному предприятию.

Исходные данные для выполнения работы: материалы, полученные обучающимися при прохождении практики; данные типовых документов по вопросам оплаты труда, литературных источников по рассматриваемой проблеме, публикаций в отраслевых и журналах соответствующей тематики; интернет-ресурсы.

При разработке документов следует помнить, что они должны содержать следующие подразделы:

- общие положения;
- термины и определения;
- непосредственное содержание разрабатываемого положения;
- источники, порядок организации выплат;
- заключительные положения;
- приложения (если требуется) в виде сетки оплаты, шкал премирования, градации должностей (профессий), структуры надбавок и доплат и т. п.

Результаты защищаются и обсуждаются на семинаре.

### ***Контрольные вопросы:***

1. В чем суть понятия «качество труда»?
2. Какие характеристики используются для оценки качества труда?
3. На каких принципах строится организация оплаты труда?
4. Какие методы регулирования заработной платы работников используются в условиях рыночных отношений?
5. На каких уровнях осуществляется регулирование оплаты труда?
6. Что такое тарифная система, и какова ее роль в организации заработной платы?
7. Какие элементы включает в себя тарифная система?
8. Что характеризует тарифно-квалификационный справочник?

9. Какие формы и системы оплаты труда используются в настоящее время?
10. Что такое бестарифный вариант оплаты труда?
11. Каковы модели бестарифной оплаты труда?
12. Каковы характеристики смешанной формы оплаты труда?
13. Какие разновидности сдельной формы оплаты труда используются?
14. Как образуется коллективный заработок в производственной бригаде?
15. Какие методы распределения коллективного заработка используются?
16. Что характеризуют коэффициенты трудового участия, трудового вклада, деловой активности?
17. В чем особенности премирования, как одной из форм стимулирования труда?
18. Какие элементы включаются в состав системы премирования?
19. Какие группы показателей премирования могут использоваться на предприятиях сферы услуг?
20. Какие виды надбавок используются на предприятиях?

### ***Рекомендуемая литература:***

#### **Основная:**

1. Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие. 8-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. 448 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=511993>
2. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие. М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2011. 400 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=222931>
3. Склярская В. А. Организация, нормирование и оплата труда на предприятии [Электронный ресурс] : Учебник. М.: Дашков и К, 2012. 340 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415022>

#### **Дополнительная:**

1. Бухалков М.И. Организация и нормирование труда: Учебник для вузов. 4-е изд., испр. и доп. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 380 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=405732>
2. Бычин В.Б. Организация и нормирование труда: Учебное пособие / В.Б. Бычин, Е.В. Шубенкова, С.В. Малинин. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 248 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=395971>
3. Егоршин А.П., Зайцев А.К. Организация труда персонала: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2012. 320 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=397468> .
4. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 176 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=369959>

## **Раздел 3. Планирование деятельности предприятий сервиса**

## Тема 9. Основы внутрифирменного планирования

### *Лекция (2 часа):*

1. Понятие внутрифирменного планирования в современных условиях.
2. Принципы и методы планирования.
3. Система планов предприятия и порядок их реализации.
4. Структура текущего плана предприятия сферы услуг.

### *Практическое (семинарское) занятие (2 часа):*

1. Понятие планирования деятельности предприятия, цели и задачи планирования.
2. Отличительные особенности планирования деятельности предприятия в современных условиях.
3. Классификация показателей деятельности предприятия.
4. Принципы планирования.
5. Методы планирования.
6. Структура планов предприятия.
7. Основные этапы планирования деятельности предприятия.

### *Самостоятельная работа (5 часов):*

1. Подготовка к семинарскому занятию.
2. Подготовка докладов.
3. Дайте объяснение ключевым терминам темы.
4. Подберите из периодической печати статью по одной из проблем темы. Подготовьте к ней презентацию.
5. Творческое (практическое) задание (в группах): Используя информацию о классификации планов, структуре, порядке разработки краткосрочного (текущего) плана предприятия (места прохождения практики) заполнить таблицу:

#### Соподчиненность и кооперация планов предприятия

Наименование плана	Исходные данные для разработки	Состав показателей	Ответственные за выполнение

### 6. Подготовьтесь к анализу ситуаций:

- 1) Определите, с какими угрозами и возможностями сталкиваются предприятия быстрого питания (например, «Макдоналдс») на российском рынке.
- 2) Владелец ресторана «Апельсин» считает, что его деятельность не является в достаточной мере доходной. Каким образом планирование может помочь ему осуществлять бизнес более успешно?

### *Контрольные вопросы:*

1. Что такое планирование деятельности?
2. Каковы цели и задачи планирования?
3. Как можно классифицировать показатели, характеризующие деятельность предприятия?
4. Что такое методология и технология планирования?
5. Охарактеризуйте принципы планирования деятельности предприятия.
6. Какие методы планирования используются на предприятии?
7. Какие виды планов должны разрабатываться на предприятии?
8. Как учитывается специфика деятельности предприятия при планировании?
9. Как осуществляется контроль за выполнением плана предприятия?
10. Какие виды нормативов могут быть использованы при планировании деятельности предприятия (приведите конкретные примеры)?

### ***Рекомендуемая литература:***

#### **Основная:**

1. Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. Учебное пособие. 8-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. 448 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=511993>
2. Савкина Р. В. Планирование на предприятии [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров. М.: Дашков и К, 2013. 324 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415257>
3. Организация планирования на предприятии: учебное пособие / Б.И. Герасимов, В.В. Жариков, В.Д. Жариков. М.: Форум, 2009. 240 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=156290>

#### **Дополнительная:**

1. Бухалков М.И. Планирование на предприятии: Учебник. 4-е изд., испр. и доп. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 411 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=426964>
2. Максименко Н.В. Внутрифирменное планирование [Электронный ресурс] : учебник. Минск: Выш. шк., 2011. 459 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=507403>
3. Янковская В.В. Планирование на предприятии: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М, 2013. 425 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=367874>

## **Тема 10. Планирование маркетинга**

### ***Лекция (2 часа):***

1. Характеристика и показатели плана маркетинга.
2. Структура и порядок разработки плана маркетинга.
3. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий.

**Практическое (семинарское) занятие (2 часа):**

1. Содержание плана маркетинга, его роль и значение в текущем планировании.
2. Показатели плана маркетинга.
3. Порядок разработки плана маркетинга.
4. Оперативные планы и бюджет маркетинга.

**Самостоятельная работа (5 часов):**

1. Подготовка к семинарскому занятию.
2. Подготовка докладов.
3. Дать объяснение ключевым терминам темы.
4. Подобрать из периодической печати статью по одной из проблем темы. Подготовьте к ней презентацию.
5. Творческое (практическое) задание (в группах): По данным предприятия (места прохождения практики), заполните таблицу:

**Стратегическая ориентация маркетинга**

Наименование стратегии маркетинга	Необходимые рыночные условия	Требования к организации производства	Преимущества стратегии

На основе выбранных стратегий составить оперативный план маркетинга на планируемый год. По каждому стратегическому направлению необходимо представить 2 – 3 мероприятия. Оперативный план маркетинга составляется в форме, таблицы.

**Контрольные вопросы:**

1. Каковы цели и задачи плана маркетинга?
2. Какова структура и порядок разработки плана маркетинга?
3. Какие показатели можно использовать для анализа рынка товаров и услуг?
4. Охарактеризуйте базовые стратегии маркетинга.
5. Как разрабатывается оперативный план маркетинга?
6. Что такое бюджет маркетинга?
7. Какие существуют методы расчета бюджета маркетинга?
8. Какова роль плана маркетинга в текущем планировании?

**Рекомендуемая литература:**

Основная:

1. Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. Учебное пособие. 8-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. 448 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=511993>

2. Савкина Р. В. Планирование на предприятии [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров. М.: Дашков и К, 2013. 324 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415257>

3. Организация планирования на предприятии: учебное пособие / Б.И. Герасимов, В.В. Жариков, В.Д. Жариков. М.: Форум, 2009. 240 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=156290>

4. Янковская В.В. Планирование на предприятии: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М, 2013. 425 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=367874>

#### Дополнительная

1. Безрутченко Ю. В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособ. М.: Дашков и К°, 2013.

2. Квартальнов В.А. Стратегический менеджмент в туризме. М., 1999. 496 с. [http://tourlib.net/books\\_tourism/kvartalnov5-3.htm](http://tourlib.net/books_tourism/kvartalnov5-3.htm)

3. Котлер Ф., Боуэн Д.Т., Мейкенз Д. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов /, 4-е изд., перераб. и доп. М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 1071 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=872844>

4. Максименко Н.В. Внутрифирменное планирование [Электронный ресурс] : учебник. Минск: Выш. шк., 2011. 459 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=507403>

5. Хмырова С.В. Ресторанный маркетинг: Учебное пособие для студентов вузов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 255 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=882505>

### **Тема 11. Планирование инвестиционной деятельности предприятия**

#### ***Лекция (2 часа):***

1. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса.
2. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия.
3. Характеристика и показатели плана маркетинга.

#### ***Практическое (семинарское) занятие (2 часа):***

1. Цели, задачи, содержание инвестиционного плана предприятия.
2. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия.
3. Методика расчета показателей эффективности мероприятий, связанных с использованием инвестиций.

#### ***Самостоятельная работа (5 часов):***

1. Подготовка к семинарскому занятию.
2. Подготовка докладов.
3. Дать объяснение ключевым терминам темы.



4. Подобрать из периодической печати статью по одной из проблем темы. Подготовьте к ней презентацию.

5. Творческое (практическое) задание (в группах): разработать проект инвестиционного плана для предприятия сервиса (места прохождения практики).

### ***Контрольные вопросы:***

1. Какова структура инвестиционного плана предприятия?
2. Каков порядок разработки инвестиционного плана предприятия?
3. Какие показатели характеризуют эффективность мероприятий, связанных с использованием инвестиций?
4. Как рассчитать коэффициент эффективности инвестиций?
5. Как определить срок окупаемости инвестиций?
6. Что такое норматив дисконтирования?
7. Как рассчитать экономический эффект от внедрения инвестиций с учетом дисконтирования?

### ***Рекомендуемая литература:***

#### Основная:

1. Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. Учебное пособие. 8-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2014. 448 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=511993>
3. Организация планирования на предприятии: учебное пособие / Б.И. Герасимов, В.В. Жариков, В.Д. Жариков. М.: Форум, 2009. 240 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=156290>
3. Савкина Р. В. Планирование на предприятии [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров. М.: Дашков и К, 2013. 324 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415257>
4. Янковская В.В. Планирование на предприятии: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М, 2013. 425 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=367874>

#### Дополнительная

1. Балдин К. В. Управление рисками в инновационно-инвестиционной деятельности предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие. 2-е изд. М.: Дашков и К, 2012. 420 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415224>
2. Бизнес-планирование: Учебное пособие / Под ред. проф. Т.Г. Попадюк, В.Я. Горфинкеля. М.: Вузовский учебник: НИЦ Инфра-М, 2013. 296 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=360225>
3. «Об инвестиционном климате России»: Данные опроса иностранных инвесторов сайт Правительства РФ/Консультационный Совет по иностранным инвестициям URL: <http://government.ru/>.

4. Качурина М. М., Мерзлова М. П. Актуальные аспекты развития инвестиционного климата в сфере туризма // [Сервис plus](http://servis-plus.rguts.ru/index.php?do=cat&category=2014_2) 2014. № 2. URL: [http://servis-plus.rguts.ru/index.php?do=cat&category=2014\\_2](http://servis-plus.rguts.ru/index.php?do=cat&category=2014_2)

5. Максименко Н.В. Внутрифирменное планирование [Электронный ресурс] : учебник. Минск: Выш. шк., 2011. 459 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=507403>

6. Управление инвестиционной привлекательностью в туристско-рекреационной сфере: Монография / Т.П. Левченко, В.А. Янюшкин, А.А. Рябцев. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. 162 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=424145>.

## **Тема 12. Планирование объема производства и реализации услуг**

### ***Лекция (2 часа):***

1. План реализации услуг: структура и порядок разработки.
2. Планирование производственного плана предприятия.
3. Производственные мощности предприятия.
4. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ и продукции.

### ***Практическое (семинарское) занятие (2 часа):***

1. Структура и порядок разработки плана реализации услуг.
2. Планирование производственного плана предприятия.
4. Производственные мощности предприятия.
3. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ и продукции.

### ***Самостоятельная работа (5 часов):***

1. Подготовка к семинарскому занятию.
2. Подготовка докладов.
3. Дать объяснение ключевым терминам темы.
4. Подобрать из периодической печати статью по одной из проблем темы. Подготовьте к ней презентацию.
5. Творческое (практическое) задание (в группах): разработать проект производственной программы для предприятия сервиса (места прохождения практики).

### ***Контрольные вопросы:***

1. Каковы цели и задачи плана реализации работ, услуг, продукции?
2. Что такое производственная программа предприятия?
3. Каковы задачи планирования производственной программы на предприятии?
4. Порядок разработки производственной программы предприятия.

5. Как определить потребность в материально-энергетических ресурсах предприятия?
6. Что понимается под производственной мощностью предприятия?
7. Каковы методы расчета производственной мощности предприятия?
8. Каковы показатели использования производственной мощности предприятия?
9. Какие показатели могут быть использованы для характеристики производственной программы предприятия?

### ***Рекомендуемая литература:***

#### **Основная:**

1. Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. Учебное пособие. 8-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2014. 448 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=511993>
2. Организация планирования на предприятии: учебное пособие / Б.И. Герасимов, В.В. Жариков, В.Д. Жариков. М.: Форум, 2009. 240 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=156290>
3. Савкина Р. В. Планирование на предприятии [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров. М.: Дашков и К, 2013. 324 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415257>

#### **Дополнительная:**

1. Бухалков М.И. Планирование на предприятии: Учебник. 4-е изд., испр. и доп. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 411 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=426964>.
2. Бизнес-планирование: Учебное пособие / Под ред. проф. Т.Г. Попадюк, В.Я. Горфинкеля. М.: Вузовский учебник: НИЦ Инфра-М, 2013. 296 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=360225>
3. Виноградова М. В. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина, А. А. Ларионова и др. 4-е изд., испр. М.: Дашков и К, 2013. 280 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430340>
4. Максименко Н.В. Внутрифирменное планирование [Электронный ресурс] : учебник. Минск: Выш. шк., 2011. 459 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=507403>
5. Янковская В.В. Планирование на предприятии: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М, 2013. 425 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=367874>

**Тема 13. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда**

***Лекция (2 часа):***

1. Планирование численности персонала предприятия.
2. Состав средств на оплату труда.
3. Планирование фонда рабочего времени.
4. Планирование фонда заработной платы.

***Практическое (семинарское) занятие (2 часа):***

1. Планирование численности персонала предприятия.
2. Состав средств на оплату труда.
3. Планирование фонда рабочего времени.
4. Планирование фонда заработной платы.

***Самостоятельная работа (5 часов):***

1. Подготовка к семинарскому занятию.
2. Подготовка докладов.
3. Дать объяснение ключевым терминам темы.
4. Подобрать из периодической печати статью по одной из проблем темы.

Подготовьте к ней презентацию.

5. Творческое (практическое) задание (в группах): разработать проект планов численности персонала, фонда рабочего времени фонда, заработной платы для предприятия сервиса (места прохождения практики).

***Контрольные вопросы:***

1. Назовите исходные данные, которые потребуются для планирования численности персонала предприятия.
2. Какова структура баланса рабочего времени?
3. Как рассчитать планируемые неявки на работу?
4. Что такое «полезный фонд рабочего времени одного работника»?
5. Чем отличается персонал «промышленно-производственный» и «непромышленный»?
6. По каким категориям осуществляется планирование численности персонала предприятий сервиса?
7. Что понимается под списочным и явочным составом персонала?
8. Какие работники не включаются в списочный состав?
9. Какие существуют методы расчёта численности основных работников?
10. Что понимается под нормой обслуживания?
11. Какие виды выплат включаются в состав фонда заработной платы персонала?
12. Какие виды фондов заработной платы рассчитываются для категорий рабочих?
13. Какие виды выплат включаются в состав часового фонда заработной платы?
14. Какие виды доплат входят в состав дневного фонда заработной платы?
15. Какие виды доплат входят в состав месячного фонда заработной платы?

### ***Рекомендуемая литература:***

#### **Основная:**

1. Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. Учебное пособие. 8-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2014. 448 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=511993>
2. Организация планирования на предприятии: учебное пособие / Б.И. Герасимов, В.В. Жариков, В.Д. Жариков. М.: Форум, 2009. 240 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=156290>
3. Савкина Р. В. Планирование на предприятии [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров. М.: Дашков и К, 2013. 324 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415257>
4. Янковская В.В. Планирование на предприятии: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М, 2013. 425 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=367874>

#### **Дополнительная:**

1. Афитов Э.А. Планирование на предприятии: Учебник. - М.: НИЦ ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2015. 344 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=483207>
2. Бизнес-планирование: Учебное пособие / Под ред. проф. Т.Г. Попадюк, В.Я. Горфинкеля. М.: Вузовский учебник: НИЦ Инфра-М, 2013. 296 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=360225>
3. Бухалков М.И. Планирование на предприятии: Учебник. 4-е изд., испр. и доп. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 411 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=426964>.
4. Виноградова М. В. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина, А. А. Ларионова и др. 4-е изд., испр. М.: Дашков и К, 2013. 280 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430340>
5. Максименко Н.В. Внутрифирменное планирование [Электронный ресурс] : учебник. Минск: Выш. шк., 2011. 459 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=507403>
6. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие. М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. 256 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=320585>.

### **Тема 14. Планирование издержек и финансовых результатов предприятия сервиса**

#### ***Лекция (4 часа):***

1. Планирование издержек предприятия сферы сервиса.
2. Финансовый план предприятия.

### 3. Прибыль предприятия и ее распределение.

#### **Практическое (семинарское) занятие (4 часа):**

1. Классификация издержек на выполнение услуг.
2. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость продукции, работ, услуг.
3. Калькуляция себестоимости.
4. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции.
5. Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса.
6. Показатели финансового плана предприятия.
7. Прибыль предприятия и ее распределение.

#### **Самостоятельная работа (7 часов):**

1. Подготовка к семинарскому занятию.
2. Подготовка докладов.
3. Дать объяснение ключевым терминам темы.
4. Подобрать из периодической печати статью по одной из проблем темы. Подготовьте к ней презентацию.
5. Творческое (практическое) задание (в группах): разработать проект финансового плана для предприятия сервиса (места прохождения практики).

#### **Контрольные вопросы:**

1. Каковы цели и задачи финансового планирования?
2. Что является основой разработки финансового плана предприятия?
3. Что такое прибыль предприятия?
4. Каков порядок образования прибыли?
5. Как распределяется прибыль предприятия?
6. Какова роль прибыли в деятельности предприятия?
7. Каковы направления использования чистой прибыли предприятия?
8. Какие виды фондов образуются из прибыли предприятия?
9. Что такое рентабельность, каков экономический смысл этого понятия?
10. Какие методы расчета рентабельности имеются в экономической практике?
11. Каковы пути увеличения прибыли и рентабельности предприятия?
12. Что такое «точка безубыточности»?

#### **Рекомендуемая литература:**

##### Основная:

1. Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. Учебное пособие. 8-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. 448 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=511993>



2. Организация планирования на предприятии: учебное пособие / Б.И. Герасимов, В.В. Жариков, В.Д. Жариков. М.: Форум, 2009. 240 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=156290>

3. Савкина Р. В. Планирование на предприятии [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров. М.: Дашков и К, 2013. 324 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415257>

4. Янковская В.В. Планирование на предприятии: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М, 2013. 425 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=367874>

#### Дополнительная

1. Афилов Э.А. Планирование на предприятии: Учебник. - М.: НИЦ ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2015. 344 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=483207>

2. Бизнес-планирование: Учебное пособие / Под ред. проф. Т.Г. Попадюк, В.Я. Горфинкеля. М.: Вузовский учебник: НИЦ Инфра-М, 2013. 296 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=360225>

3. Бухалков М.И. Планирование на предприятии: Учебник. 4-е изд., испр. и доп. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 411 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=426964>.

4. Виноградова М. В. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина, А. А. Ларионова и др. 4-е изд., испр. М.: Дашков и К, 2013. 280 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430340>

5. Максименко Н.В. Внутрифирменное планирование [Электронный ресурс] : учебник. Минск: Выш. шк., 2011. 459 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=507403>

6. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие. М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. 256 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=320585>.

## **8. Методические указания обучающимся**

### **8.1. Методические рекомендации для обучающихся по самостоятельной работе**

Самостоятельная работа является внеаудиторной и предназначена для самостоятельного ознакомления обучающегося с определенными разделами курса по рекомендованным материалам и подготовки к выполнению индивидуальных заданий. Воспроизводящий вид самостоятельной работы направлен на припоминание изученного материала, восстановление в памяти фактов и практических ситуаций. Их использование в учебном процессе способствует лучшему запоминанию, сохранению и актуализации имеющихся знаний и способов практической деятельности.



Самостоятельная работа вырабатывает культуру умственного труда и является определяющим фактором в достижении высоких результатов обучения. Она развивает такие качества, как организованность, дисциплинированность, активность, настойчивость в достижении поставленной цели и играет ведущую роль в формировании навыков познавательной деятельности, вырабатывает способность анализировать факты и явления, учит самостоятельно мыслить. Таким образом, самостоятельная работа необходима для успешного овладения учебным материалом.

Одним из важнейших условий повышения эффективности самостоятельной работы является формирование навыков самостоятельной работы с литературой. Умение работать с литературой может быть представлено следующими слагаемыми:

- 1) самостоятельное деление текста на части и выделение главного; нахождение в тексте ответов на вопросы, сформулированные преподавателем или вопросами для самоконтроля;
- 2) работа с графиками, таблицами, схемами;
- 3) конспектирование литературы;
- 4) работа с каталогом;
- 5) сравнение и сопоставление одних и тех же вопросов, изложенных в различных источниках;
- 6) высказывание своей точки зрения;
- 7) составление планов докладов, сообщений.

На практике наиболее часто пользуются следующими приемами выделения главной мысли: первый – очень краткая формулировка сути текста; второй – анализ текста с целью понять, где основная мысль, а где поясняющие ее примеры; третий – исключение ненужной в данном случае информации.

Составление доклада помогает выделить из текста всю заложенную в нем существенную информацию без потерь.

Составление плана ответа – не только способ работы, помогающий понять текст, но и результат понимания. Не поняв текст, даже самый способный обучающийся не может справиться с составлением плана. Важным средством усвоения учебного материала является самостоятельное составление слайдов, схем, чертежей, таблиц, отражающих содержание текста.

Необходимо не только обдумывать те слайды, схемы и таблицы, которые предлагаются преподавателем на лекциях или семинарах, но гораздо важнее сформировать у них умение разрабатывать слайды, схемы, рисунки, таблицы к тексту самостоятельно. Слайды, схемы и таблицы помогают увидеть и понять структуру текста и взаимосвязь его элементов. Но не менее важна и другая задача – запомнить текст. Весь упомянутый арсенал средств (слайды, схемы, таблицы) облегчает и запоминание, и дальнейшее повторение, и воспроизведение учебного материала.

В рамках изучения курса предлагается большой перечень самостоятельных работ, позволяющих ознакомиться с деятельностью предприятий сервиса, а также структурировать внеаудиторную работу. Виды самостоятельной работы:

1. Изучение основной и дополнительной литературы по курсу; изучение

Интернет-ресурсов;

2. Работа с электронными учебными ресурсами;
3. Составление словаря по основным понятиям темы.
4. Подборка статей из периодической печати по проблемам темы и подготовка к ним презентаций.
5. Составление модели профессионально значимых качеств личности работника в сервисе.
6. Подборка нормативно-правовой базы.
7. Подготовить презентацию по теме.
8. Подобрать материал для кейса.
9. Выполнение практического задания.

В качестве заданий для самостоятельной работы предлагаются домашние задания для закрепления навыков и умений, которые формируются на семинарских занятиях. Результаты выполнения домашних заданий обсуждаются на занятиях.

## **8.2. Методические рекомендации обучающимся по подготовке к практическим (семинарским) занятиям**

В ходе подготовки к семинарам следует изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы.

Важно дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Затем подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар.

Готовясь к докладу необходимо составить план-конспект своего выступления; продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью, практикой деятельности сервисного предприятия; подготовить презентацию.

Подготовка к семинарам должна основываться на новейших источниках – учебниках, статьях из рекомендованных журналов, материалах сети «Интернет». Особенно важной представляется работа с научной периодикой.

Одним из условий, обеспечивающих успех семинарских занятий, является соблюдение определенных требований к выступлениям, докладам, творческим письменным работам. Перечень требований к любому выступлению обучающегося (примерный): 1) связь выступления с предшествующей темой или вопросом; 2) раскрытие сущности проблемы; 3) значение для научной, профессиональной или практической деятельности.

Важнейшее требование к выступлениям обучающихся – самостоятельность в подборе фактического материала и в аналитическом отношении к нему, умение раскрывать примеры и факты во взаимосвязи и взаимообусловленности отбирать наиболее существенные из них. Выступление обучающегося должно соответствовать требованиям логики. Четкое вычленение излагаемой проблемы, ее

точная формулировка, последовательность аргументации проблемы, доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, содержательное использование понятий и терминов. Желательно излагать материал свободно без опоры на письменный конспект.

Кроме того, семинарские занятия включают и мероприятия по контролю знаний по отдельным темам дисциплины, а на заключительном семинаре – по дисциплине в целом. Ввиду ограниченного количества времени предполагается тестовый контроль, в ходе которого выявляется степень усвоения понятийного аппарата, и общий уровень владения информацией в сфере организации и планирования деятельности предприятия

### **8.3. Методические рекомендации обучающимся по работе на лекционных занятиях**

Работа на лекциях является важной составной частью освоения учебной дисциплины. Этот вид деятельности предполагает не пассивное прослушивание материала, а активную, целенаправленную работу обучающегося. Данную работу можно разделить на три этапа: подготовительный, работа на лекции, обработка материала лекции.

На подготовительном этапе рекомендуется ознакомиться, исходя из программы дисциплины, с темой предстоящей лекции, уточнить соотношение темы учебной дисциплины, темы лекции и темы семинарского занятия. Эффективность восприятия лекционного материала существенно повысится, если обучающийся предварительно ознакомится с материалами из рекомендованной основной литературы. Это позволит сориентироваться в круге затрагиваемых вопросов, основных проблемах и наиболее сложных фрагментах темы.

Вторым этапом является собственно работа на лекционном занятии. Классической формой такой работы является конспектирование лекционного материала. Каждый вырабатывает свой собственный стиль конспектирования. Вместе с тем, существуют некоторые универсальные приемы, повышающие эффективность этой работы. Прежде всего нужно учитывать, что конспект – это не стенограмма лекции. Задача не в том, чтобы дословно записывать все, что говорится преподавателем, а в том, чтобы фиксировать наиболее важные моменты. Необходимо записывать тему и план лекции, рекомендации по источникам и литературе, основные понятия, а также иные дидактические элементы материала (принципы, классификации, персоналии, этапы развития и т.д.).

Важным слагаемым хорошего конспекта является организация материала. Рекомендуется единообразно оформлять и выстраивать записи. Это позволит легко ориентироваться в своих конспектах. Распространенными приемами здесь являются выделение цветом, подчеркивание (например, красным цветом выделяются основные понятия, желтым классификации, зеленым персоналии и т.д.). Желательно продумать систему сокращений наиболее часто встречающихся понятий. Важным слагаемым конспекта являются поля. Они необходимы для того, чтобы делать пометки по ходу записи, выделяя моменты, на которые необходимо обратить

внимание (важные, спорные, трудные для изучения), а также записывать свои идеи и вопросы, возникшие по ходу лекции.

Следующим этапом является обработка конспекта лекции. Рекомендуется не откладывать этот этап надолго, пока в памяти сохраняется часть информации и свежи впечатления от услышанного. На этом этапе можно закончить оформление текста, дописать плохо законспектированные места, еще раз вспомнить возникшие вопросы и наметить план своей дальнейшей работы над прослушанной темой.

#### **8.4. Методические рекомендации обучающимся по подготовке к учебным занятиям в интерактивной форме**

Современное высшее образование нацелено на формирование у обучающихся навыков по применению полученных теоретических знаний, умений творчески решать поставленные задачи, вырабатывать и аргументировано отстаивать собственную позицию по спорным вопросам. Это достигается за счет использования в обучении не только пассивных, но и интерактивных форм работы. Интерактивные формы предполагают многостороннюю коммуникацию в образовательном процессе, равную возможность каждого участника повлиять на решение рассматриваемой проблемы.

При изучении дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» предусмотрено использование следующих интерактивных форм: лекция-беседа, дискуссия, анализ конкретный ситуаций (кейсов), работа в микро-группах, выполнение практического задания. - предполагает, что преподаватель будет поддерживать активную связь с аудиторией, ставя перед ней вопросы по ходу раскрытия материала. Работа обучающихся на такой лекции будет эффективнее, если они заранее подготовятся, выяснив из программы дисциплины тему лекции и предполагаемый круг рассматриваемых вопросов, а также ознакомятся с основными проблемами, работая с учебной литературой.

На семинарских занятиях предусмотрена работа в форме дискуссии. предполагает коллективное обсуждение спорных моментов под руководством преподавателя. Готовясь к семинарскому занятию, необходимо выяснить тему дискуссии и пополнить свои знания в этой области, обратившись к рекомендуемой литературе. Участвуя в дискуссии, следует обратить внимание не только на содержание, но и на процедуры обсуждения. Дискуссия – это групповая работа, которая строится в соответствии с регламентом, объявляемом в начале, и с соблюдением определенных правил, обеспечивающих эффективное, корректное взаимодействие участников. Участвуя в дискуссии, следует высказывать и аргументировать свою точку зрения, активно использовать конструктивные идеи, предложенные другими участниками, вести обсуждение в соответствии с поставленными целями и задачами.

- предполагает формирование подгрупп для совместной работы. Каждая подгруппа получает для анализа кейс с описанием проекта или ситуации. В течение 20 минут проводит анализ и докладывает результаты. Каждая подгруппа дает обоснование достоинств и недостатков

конкретного проекта, ситуации; представляет для обсуждения разработанные предложения по успешной реализации этого проекта, решению проблем ситуации.

В ходе обсуждения дается комплексная оценка работы подгруппы, которую целесообразно проводить, используя следующие критерии:

- правильность определения преимуществ и недостатков проектов;
- ясность и доходчивость в изложении;
- детальность и аргументированность проработки предложений;
- коллективность работы.

) по ( дисциплине

«Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» предполагает формирование навыков и умений по направлениям деятельности предприятия сервиса. Выполнение этого задания происходит в форме «сквозного практического задания», в соответствии с которым к каждому семинарскому (практическому) занятию даётся практическое задание по предприятию – месту прохождения практики и включает три крупных этапа: подготовительный, основной и завершающий. На подготовительном этапе обучающимся необходимо в соответствии с рекомендациями преподавателя выбрать предприятие для исследования и сформировать команды. Основной этап предполагает непосредственную работу по выполнению практических заданий по каждой теме. Завершающий этап включает в себя составление отчета о результатах исследования и выступление с презентацией полученных результатов. Вся деятельность по выполнению практического задания проходит в тесном контакте с преподавателем, под его непосредственным руководством, в режиме поэтапного консультирования.

### **8.5. Методические рекомендации по подготовке к докладам**

Доклад предполагает развернутое, углубленное изложение темы на основе изучения научных источников (научной литературы, документальных источников, данных социологических исследований). Доклад может иметь устную и письменную форму. Форма доклада определяется преподавателем.

Материал доклада можно условно разделить на три части: вводная, основная и заключительная. Во вводной части обосновывается актуальность выбранной темы, ставятся цели и задачи, характеризуется круг используемых источников. В основной части раскрывается выбранная тема. Для того чтобы материал был более логичен и хорошо воспринимался аудиторией, необходимо выделить структурные части (параграфы, разделы). В заключительной части подводятся итоги, отражающие степень выполнения поставленных задач; могут быть выделены нерешенные на данный момент проблемы, представляющие теоретический или практический интерес.

Если доклад представляется письменно, то необходимо обратить внимание на соблюдение требований к его оформлению. Письменный материал должен включать: титульный лист, содержащий все необходимые реквизиты (наименование учебного заведения; наименование кафедры, по которой подготовлен доклад; название вида данной работы («доклад»); тема доклада; учебная

дисциплина, по которой подготовлен, доклад; фамилия и инициалы автора, группа и факультет, где он обучается; научный руководитель, год написания); содержание (отражающее все структурные элементы материала), текст, список использованной литературы. Важным слагаемым, обеспечивающим научность представленного материала, является наличие сносок, указывающих на источники приводимой информации (мнения ученых, фактические данные). Сноски оформляются в соответствии с общими стандартными требованиями. Рекомендуемый объем текста – 5-8 страниц, выполненных на компьютере 14 кеглем через 1,5 интервал.

Подготовка доклада предполагает выступление с материалом на семинаре. Рекомендуемое время выступления – 10-15 мин. При наличии технических возможностей целесообразно подготовить презентацию материала.

### **8.6. Методические рекомендации по выполнению курсовой работы**

Подготовка курсовых работ – один из основных видов самостоятельной работы, которая подготавливает к теоретической, научно-исследовательской деятельности, к выполнению выпускных квалификационных работ. Приступая к выполнению курсовой работы, необходимо подобрать основную и дополнительную литературу по теме, изучить ее. Рекомендуется использовать материалы, публикуемые в периодической печати, вновь вышедшую литературу по вопросам темы курсовой работы. Курсовая работа должна содержать как теоретический, так и практический материал. Не следует дословно переписывать текст учебника или других источников. Приводя цитаты, цифровые данные, необходимо указывать источники, в которых они были опубликованы. Для более полного раскрытия вопроса возможно использование графического материала, таблиц, рисунков.

Структура курсовой работы. Курсовая работа состоит из титульного листа, содержания, введения, основной части, заключения, списка литературы, вспомогательных указателей, приложения.

Введение характеризует актуальность и практическую значимость темы, степень ее разработанности в теории и практике; цели и задачи, объект и предмет, методы сбора и обработки информации. Объем 2-3 страницы.

Основная часть курсовой работы делится несколько глав, каждая из которых должна представлять собой законченную в смысловом отношении часть работы. В структуре основной части выделяется не менее двух глав. Обязательным структурным элементом основной части является аналитический обзор научной литературы и документов по теме курсовой работы (условно-теоретическая часть). В нем должны содержаться обобщенные сведения о современном состоянии, тенденциях и перспективах научного исследования проблемы. В «практической части» работы рассматривается частный аспект проблемы.

В Заключении приводятся итоги рассмотрения вопросов, его значения для научной теории и практики и приводятся основные выводы, излагаются предложения (рекомендации) по использованию полученных результатов в научно-исследовательской работе и практической деятельности.

Список литературы и источников должен соответствовать теме курсовой работы и отличаться разнообразием видов изданий (нормативные, справочные, учебные, научные и др. не менее 20-25 источников) и отсутствием морально устаревших документов. Библиографические описания документов располагают в алфавитном порядке по первым их элементам – авторским заголовкам (фамилии и инициалы авторов) или по основным заглавиям. Упорядоченный список литературы должен быть пронумерован по порядку записей арабскими цифрами с точкой.

Требования к оформлению курсовой работы. Страницы текста работы должны соответствовать формату А4. Текст следует размещать на одной стороне листа бумаги с соблюдением следующих размеров полей: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – не менее 20 мм, нижнее – не менее 20 мм. Используемый шрифт – Times New Roman (кегель 14). Страницы текста нумеруют арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту внизу страницы: титульный лист включается в общую нумерацию страниц текста. Номер страницы на титульном листе не проставляется. Параграфы, пункты текста нумеруются арабскими цифрами с точкой.

Введение, пункты основной части, заключение, список литературы и приложения должны начинаться с новой страницы и иметь заголовки, напечатанные прописными буквами. Переносы слов в заголовках не допускаются. Расстояние между заголовками и текстом должно быть не менее 2-х интервалов. Сноски печатаются на той странице, к которой они относятся (тем же шрифтом, что и основной текст, но меньшим кеглем – 12-мм). Объем текста курсовой работы составляет – 30-35 листов стандартного формата А4, распечатанных на компьютере (не считая приложений). Подготовленный в соответствии с вышеуказанными требованиями текст работы оформляется в папку со скоросшивателем.

Оценка курсовой работы дается по 4-х балльной системе "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно".

Основные критерии оценки курсовой работы:

- теоретический уровень содержания работы;
- степень разработанности темы, обоснованность выводов;
- широта источниковой базы работы, использование специальной литературы, документов, статистики, материалов социологических исследований;
- творческий и самостоятельный подход к написанию работы;
- практическая значимость изучения проблемы и рекомендаций, выработанных студентом;
- язык и стиль изложения;
- правильность и аккуратность оформления;
- выступление на защите;
- ответы на вопросы и критические замечания.

## **8.7. Методические рекомендации по подготовке к экзамену**

Экзамен – это форма промежуточной аттестации, с помощью которой проверяется степень освоения обучающихся программы курса. Экзамен по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»



проводится в форме итогового тестирования (первый этап) и устной форме (собеседование по билету).

При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на программу дисциплины и примерные вопросы к экзамену, предлагаемые кафедрой. При этом необходимо использовать разнообразный материал, наработанный в процессе освоения дисциплины (учебную литературу, конспекты лекций, записи с семинарских занятий, материалы по выполнению конкретных заданий). Для эффективного усвоения материала целесообразно по каждому вопросу составить краткие конспекты, отразив в них основные понятия, конструктивные элементы (классификации, принципы, персоналии, даты и т.д.). Эффективным приемом может стать запись в форме схем. Запись не только поможет систематизировать материал, но и включает моторные ресурсы памяти.

На подготовку к экзамену необходимо отвести достаточное время, рассчитав свои возможности и силы. Однако самым лучшим вариантом является тот, при котором подготовка ведется систематически, с самого начала изучения дисциплины. В этом случае изучение каждой темы должно завершаться составлением описанного выше плана-схемы. Это помогает лучше усваивать тему и существенно облегчит работу на заключительном этапе.

### ***8.8. Методические рекомендации для обучающихся по проведению тестовых заданий***

Тестовое задание рассчитано на проверку, оценку и закрепление знаний, полученных на семинарских занятиях. Особое внимание в тестах уделяется содержанию правовых источников, изменениям системы государственного и общественного управления. Для того чтобы результаты выполненного теста были зачтены преподавателем, необходимо, чтобы обучающийся правильно ответил на 70 % вопросов, представленных в заданиях.

Тестирование на семинарских (практических) занятиях позволяет оценить эффективность методики преподавания предмета в целом и выявить проблемные вопросы, на которых необходимо акцентировать внимание обучающихся в процессе проведения занятий.

До начала решения тестовых заданий обучающимся объясняется порядок правильного оформления ответов.

На решение тестовых заданий (в количестве 5) отводится 5 минут.

Обучающийся лично несет ответственность за правильное заполнение листа ответов по тестовым заданиям.

Наиболее приемлемым способом подготовки к тестированию является повторение того учебного материала, знание которого предлагается проконтролировать с помощью тестирования.

## 9. Фонд оценочных средств

### 9.1. Вопросы для проведения экзамена

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса как область научного знания.
2. Предприятие сервиса: понятие, функции и принципы функционирования.
3. Предприятие сервиса как производственная система.
4. Виды предприятий сферы сервиса.
5. Структура предприятия сервиса.
6. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.
7. Производственный процесс на предприятии сервиса: понятие, структура и виды.
8. Формы организации производственного процесса на предприятии сервиса (специализация и кооперация).
9. Принципы рациональной организации производственных процессов на предприятии сервиса.
10. Структура процесса оказания услуг предприятием сервиса.
11. Организация производственного (сервисного) процесса во времени.
12. Организация производственного (сервисного) процесса в пространстве.
13. Методы совершенствования процессов оказания услуг на предприятии сервиса.
14. Типы организации основного производства на предприятии сервиса и их характеристика (единичное, серийное, массовое).
15. Методы организации основного производства на предприятии сервиса (поточно-операционный, бригадно-операционный, индивидуальный)
16. Качество сервисной продукции: понятие и показатели.
17. Качество услуг: понятие и показатели.
18. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.
19. Контроль качества услуг и продукции: задачи, принципы и формы организации.
20. Стандартизация и сертификация в системе организации управления качеством услуг.
21. Качество обслуживания потребителей как фактор повышения конкурентоспособности предприятия сервиса.
22. Организация обслуживания потребителей: понятие, задачи и факторы, влияющие на работу с потребителями.
23. Классификация форм обслуживания потребителей.
24. Организация труда на предприятии сервиса: научные основы и компоненты.
25. Организация нормирования труда на предприятии сервиса.

26. Организация оплаты труда на предприятии сервиса.
27. Формы и системы оплаты труда на предприятии сервиса.
28. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате на предприятии сервиса.
29. Производственная инфраструктура предприятия сервиса: понятие, состав, содержание и задачи.
30. Организация ремонтного хозяйства предприятия сервиса.
31. Организация инструментального хозяйства предприятия сервиса.
32. Организация энергетического хозяйства предприятия сервиса.
33. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства предприятия сервиса.
34. Организация транспортного хозяйства предприятия сервиса.
35. Понятие внутрифирменного планирования, его цели, задачи и показатели.
36. Принципы и методы планирования.
37. Система планов предприятия сервиса.
38. Структура и порядок разработки текущего (годового) плана предприятия сервиса.
39. Этапы планирования на предприятии сервиса (технология планирования).
40. Планирование маркетинга на предприятии сервиса: роль в текущем планировании, принципы и показатели.
41. Порядок разработки плана маркетинга и эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий.
42. Инвестиции: понятие, классификация и роль в развитии предприятий сервиса.
43. Инвестиционный план предприятия сервиса: структура и порядок разработки.
44. План реализации услуг, работ, продукции: структура и порядок разработки.
45. Планирование производственной программы предприятия сервиса: задачи и алгоритм.
46. Производственная мощность предприятия: понятие, методы расчёта и пути улучшения использования.
47. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции.
48. План по труду и зарплате на предприятии сервиса: разделы и показатели.
49. Планирование фонда рабочего времени на предприятии сервиса.
50. Планирование численности персонала предприятия сервиса.
51. Состав средств на оплату труда (фонда оплаты труда) на предприятии сервиса.
52. Планирование фонда оплаты труда на предприятии сервиса.
53. Классификация издержек на выполнение услуг и себестоимость (продукции, работ, услуг).

54. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость продукции, работ, услуг.

55. Калькулирование себестоимости продукции, работ, услуг.

56. Смета затрат на производство продукции, работ, услуг и планирование снижения себестоимости продукции, работ, услуг

57. Планирование финансовых результатов деятельности предприятия.

58. Прибыль предприятия и её распределение.

59. Показатели финансового плана предприятия.

60. Основы бизнес-планирования на предприятиях сервиса.

## **9.2. Примерная тематика курсовых работ**

1. Состояние и тенденции развития сервисной деятельности в Саратовской области.

2. Особенности предпринимательской деятельности в сервисном бизнесе.

3. Бизнес-планирование при организации сервисных услуг (на примере...).

4. Формы организации производственного процесса на предприятии сервиса (на примере...).

5. Интеграция в гостиничном бизнесе.

6. Организация производственной деятельности сервисного предприятия (на примере...).

7. Организация работы подразделений предприятия сервиса (на примере...).

8. Принципы рациональной организации производственных процессов на предприятии сервиса (на примере...).

9. Организация процесса оказания услуг в контексте клиентоориентированности предприятия сервиса (на примере...).

10. Методы совершенствования процессов оказания услуг на предприятии сервиса (на примере...).

11. Организация системы качества на предприятии сервиса (на примере...).

12. Стандартизация и сертификация в системе организации управления качеством услуг на предприятии сервиса.

13. Организация обслуживания потребителей на предприятии сервиса (на примере...).

14. Формы обслуживания потребителей на предприятии сервиса (на примере...).

15. Формирование взаимоотношений с клиентами сервисной фирмы (на примере...).

16. Совершенствование управления качеством обслуживания на предприятиях сервиса (на примере...).

17. Роль инноваций в организации обслуживания потребителей (на примере...).

18. Совершенствование организации обслуживания потребителей как фактора повышения конкурентоспособности предприятия сервиса (на примере...).
19. Организация производственной инфраструктуры на предприятии сервиса (на примере...).
20. Формирование оптимальной инфраструктуры обслуживания сервисной фирмы (на примере...).
21. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства на предприятии сервиса (на примере...).
22. Оптимизация материально-технического обеспечения предприятия сервиса (на примере...).
23. Организация транспортного хозяйства на предприятии сервиса (на примере...).
24. Особенности формирования и развития новых сервисных услуг на современном российском рынке (на примере...).
25. Особенности формирования и развития новых сервисных услуг на предприятии сервиса (на примере...).
26. Организация труда персонала на предприятии сервиса (на примере...).
27. Управление производительностью труда на предприятии сервиса (на примере...).
28. Организация системы оплаты труда и мотивационные программы на предприятиях сервиса (на примере...).
29. Организация системы безопасности труда работников на предприятиях сервиса (на примере...).
30. Содержание и организация плановой работы на предприятиях сервиса (на примере...).
31. Планирование маркетинга на предприятии сервиса (на примере...).
32. Планирование рекламной деятельности на предприятии сервиса (на примере...).
33. Формирование ассортиментной политики предприятия сервиса (на примере...).
34. Планирование инвестиционной деятельности предприятия сервиса (на примере...).
35. Планирование объема производства и реализации услуг на предприятии сервиса (на примере...).
36. Планирование снижения себестоимости продукции, работ, услуг на предприятии сервиса (на примере...).
37. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда на предприятии сервиса (на примере...).
38. Управление численностью и структурой персонала на предприятиях сервиса (на примере...).
39. Планирование финансовых результатов деятельности предприятия сервиса (на примере...).
40. Планирование стратегии предприятия сервиса (на примере...).

41. Оперативное и стратегическое планирование: особенности в индустрии гостеприимства и туризма (на примере...).
42. Планирование деятельности ресторанной службы гостиничных комплексов (на примере...).
43. Планирование развития туристских территорий (на примере...).
44. Проблемы инвестиционной деятельности сервисных предприятий в условиях научно-технического прогресса.

### **9.3. Примерная тематика письменных работ (реферат, доклад и др.)**

1. История развития науки об организации производства (Ф. Тейлор, Г. Форд, Х. Эмерсон и др.).
2. Проявление законов и закономерностей организации производства в деятельности гостиницы (ресторана, туристического комплекса)
3. Задачи организации деятельности предприятия на разных уровнях управления
4. Классификация предприятий гостиничного хозяйства
5. Классификация предприятий ресторанного сервиса
6. Классификация предприятий туризма
7. Принципы создания хорошей организации Анри Файоля
8. Интеграция в гостиничном бизнесе
9. Типы организационных структур управления в индустрии гостеприимства
10. Циклический характер развития продукта (Жизненный цикл сервисного продукта)
11. Цикличность организационного развития (модели жизненного цикла организации)
12. Закон нарастания организационной энтропии
13. Особенности организации производства на предприятиях Макдональдса
14. Особенности организации оказания услуг предприятиями гостиничной (ресторанной) индустрии
15. Особенности бригадной организации труда на предприятиях гостиничной (ресторанной) индустрии
16. Отечественный опыт организации управления качеством продукции
17. Зарубежный опыт организации управления качеством продукции
18. Организация системы качества на предприятиях гостиничной (ресторанной, туристической) сферы
19. Этика, эстетика и культура обслуживания населения.
20. Роль рекламы в организации обслуживания клиентов.
21. Принципы рационального размещения предприятий сферы услуг.
22. Показатели, характеризующие уровень организации обслуживания клиентов.
23. Организация обслуживания особо важных персон

Допускается написание рефератов на другие темы, а также уточнение предложенных тем.

## 10. Перечень основной и дополнительной литературы

### 10.1. Основная литература

1. Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. Учебное пособие. 8-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. 448 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=511993>
2. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие. М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2011. 400 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=222931>
3. Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация и технология питания туристов: Учебное пособие. М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. 320 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=232724>
4. Матюхина Ю.А. Организация туристической индустрии: Учебное пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. 304 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=215588>
5. Савкина Р. В. Планирование на предприятии [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров. М.: Дашков и К, 2013. 324 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415257>
6. Организация планирования на предприятии: учебное пособие / Б.И. Герасимов, В.В. Жариков, В.Д. Жариков. М.: Форум, 2009. 240 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=156290>
7. Янковская В.В. Планирование на предприятии: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М, 2013. 425 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=367874>

### 10.2. Дополнительная литература

1. Ананьев А. Н. Развитие кадрового планирования в туристском бизнесе URL: // КиберЛенинка: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-kadrovogo-planirovaniya-v-turistskom-biznese>
2. Баранова А.Ю. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2010. 180 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=199868>
3. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2011. 224 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=223577>
4. Балдин К. В. Управление рисками в инновационно-инвестиционной деятельности предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие. 2-е изд. М.: Дашков и К, 2012. 420 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415224>



5. Бизнес-планирование: Учебное пособие / Под ред. проф. Т.Г. Попадюк, В.Я. Горфинкеля. М.: Вузовский учебник: НИЦ Инфра-М, 2013. 296 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=360225>
6. Бухалков М.И. Планирование на предприятии: Учебник. 4-е изд., испр. и доп. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 411 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=426964>
7. Бухалков М.И. Организация и нормирование труда: Учебник для вузов. 4-е изд., испр. и доп. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 380 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=405732>
8. Бычин В.Б. Организация и нормирование труда: Учебное пособие / В.Б. Бычин, Е.В. Шубенкова, С.В. Малинин. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 248 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=395971>
9. Главчева С.И., Чередниченко Л.Е. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах. Новосибир.: НГТУ, 2011. 204 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=546634>
10. Главчева С.И., Чередниченко Л.Е. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. Новосибир.: НГТУ, 2011. 404 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=546647>
11. Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие. М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 368 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=478441>
12. Докторов А.В., Мышкина О.Е. Организация транспортного обслуживания в туризме: Учебное пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. 208 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=243782>
13. Егоршин А.П., Зайцев А.К. Организация труда персонала: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2012. 320 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=397468>
14. Зайко Г.М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 560 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=389895>
15. Клейман А.А., Евреинов О.Б. Инфраструктура туризма: стратегия развития. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 386 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=515226>
16. Мазурина Т.Ю. Финансы организаций (предприятий): Учебник. - 2-е изд., испр. и доп. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 462 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=394812>
17. Максименко Н.В. Внутрифирменное планирование [Электронный ресурс] : учебник. Минск: Выш. шк., 2011. 459 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=507403>
18. Матюхина Ю.А. Организация туристической индустрии: Учебное пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. 304 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=215588>

19. Мрыхина Е.Б. Организация производства на предприятиях общественного питания: Учебное пособие. М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2015. 176 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=493230>
20. Организация обслуживания: рестораны и бары : Учебное пособие / Е.С. Оробейко, Н.Г. Шередер. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. 320 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=261600>
21. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие. М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 496 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=391984>
22. Скляревская В. А. Организация, нормирование и оплата труда на предприятии [Электронный ресурс] : Учебник. М.: Дашков и К, 2012. 340 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415022>
23. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. 304 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430064>
24. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие. М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. 256 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=320585>
25. Туровец О.Г. Организация производства и управление предприятием: Учебник / О.Г. Туровец, В.Б.Родионов и др.; Под ред. О.Г.Туровца. 3-е изд. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 506 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=472411>
26. Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / В. Г. Федцов. 3-е изд. М.: Дашков и К, 2014. 248 с URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430602>
27. Хмырова С.В. Ресторанный маркетинг: Учебное пособие для студентов вузов. М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 255 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=882505>

#### **10.4. Учебно-методическое обеспечение для организации самостоятельной работы обучающихся**

1. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 240 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415579>
2. Гостиничный менеджмент: Учебник/Дмитриева Н. В., Зайцева Н. А., Огнева С. В., Ушаков Р. Н. М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. 384 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473497>
3. Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности [Электронный ресурс] : Учеб.-метод. комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм». 3-е изд., стереотип. М. : ФЛИНТА, 2014. 102 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=406364>
4. Тютюкина Е.Б. Формирование факторов развития инновационно-инвестиционной деятельности компаний базовых отраслей экономики для

повышения их конкурентоспособности [Электронный ресурс] : монография / колл. авт. под ред. проф. Тютюкиной Е. Б. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2014. 213 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=514087>

5. Фатхутдинов Р.А. Организация производства: Учебник. 3-е изд., перераб. и доп. М.: ИНФРА-М, 2011. 544 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=255791>

## 10.5. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Большая научная библиотека [Электронный ресурс] URL: <http://sci-lib.com/>
2. Всё о туризме: образовательно-туристический портал [Электронный ресурс] URL: <http://tourlib.net/>
3. Вся информация о гостиничном бизнесе. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.prohotel.ru/>
4. Интернет-библиотека «Дело и сервис». URL: <https://dis.ru>
5. Информационный портал профессионального журнала «Отельер & Ресторатор». [Электронный ресурс]. URL: <http://otelier-restorator.com/>
6. Информационный портал для профессионалов гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]. URL: <http://www.prohotel.ru/>
7. Информационный портал профессионального журнала «HoReCa» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.horeca.ru/>
8. Словарь основных терминов гостиничного менеджмента [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ifk-hm.ru/glossary.htm>
9. Федеральный образовательный портал EGM [Электронный ресурс] // URL: <http://ecsocman.hse.ru/net/16000257/>
10. Электронная библиотека Ихтика [Электронный ресурс] // URL: <http://ihtika.net/>
11. Электронная библиотека Российской государственной библиотеки (РГБ) [Электронный ресурс] // URL: <http://elibrary.rsl.ru/>
12. Электронная библиотека учебников [Электронный ресурс] // URL: <http://studentam.net/>
13. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс] // URL: <http://znanium.com>
14. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс] // URL: <http://www.biblioclub.ru/>
15. Online библиотека padaread.com [Электронный ресурс] // URL: <http://padaread.com>

## 11. Информационное и программное обеспечение

### 11.1. Программное обеспечение

Для успешного освоения дисциплины обучающейся используют следующие программные средства:

- Операционная система Windows или Linux
- пакет офисных программ Microsoft Office или Libre Office.

### **11.2. Информационно-справочные системы**

1. Справочная правовая система «Консультант Плюс».
2. Электронные каталоги научной библиотеки СГЮА – автоматизированная библиотечная программа ИРБИС;
3. Ресурсы электронно-библиотечной системы «ИНФРА-М»;
4. Виртуальная обучающая среда Moodle;

## **12. Материально- техническое обеспечение дисциплины**

В целях обеспечения учебного процесса при необходимости используется аудитория, оборудованная мультимедийной техникой.

Для обеспечения данной дисциплины необходимы учебная аудитория для проведения лекционных и практических (семинарских) занятий, укомплектованная необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами для предоставления учебной информации обучающимся – проектором для отображения презентаций (иного учебного материала), экраном или интерактивной доской.