

Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по образовательной
деятельности и цифровой
трансформации



В.Н. Чумаков

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ
СЕРВИСА»

Направление подготовки
43.03.01 - Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы
Сервис в индустрии питания и гостеприимства

Форма обучения
заочная

Гатчина
2023

Рабочая программа по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» разработана на основе актуализированного Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис, направленность (профиль) образовательной программы – Сервис в индустрии питания и гостеприимства

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: д.э.н., профессор  /Заборовская О.В.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления социальными и экономическими процессами 28.08.2023 г. Протокол № 1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  / О.В. Заборовская

Руководитель ОП  / О.В. Заборовская

Содержание

| | с. |
|--|----|
| 1.Пояснительная записка | 4 |
| 2.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы | 5 |
| 3.Место дисциплины в структуре образовательной программы | 7 |
| 4.Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся | 9 |
| 5.Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий | 10 |
| 6.Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) | 13 |
| 7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине | 15 |
| 8.Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) | 23 |
| 9.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины(модуля) | 25 |
| 10.Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | 28 |
| 11.Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем | 29 |
| 12.Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) | 30 |

1. Пояснительная записка

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис», это обусловлено ростом значения гостиничного бизнеса и сферы общественного питания в организации досуга, существенным увеличением объёмов предоставляемых услуг, ростом спроса на услуги указанных секторов и необходимостью соответствующего развития сервисного обслуживания. Это требует научно обоснованного подхода к организации и планированию деятельности предприятий сервиса, связанных с оказанием услуг общественного питания и гостеприимства.

Целью освоения дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» является формирование у бакалавров системных представлений об особенностях организации деятельности современных предприятий сервиса и их роли в развитии услуг гостеприимства и общественного питания, способствующих эффективному решению профессиональных задач.

Задачи дисциплины:

- освоение основ организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса с учётом влияния факторов внешней и внутренней среды;
- освоение методов и инструментов организации и планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса в сфере гостеприимства и общественного питания, направленных на повышение эффективности предоставления услуг;
- освоение форм и методов внутрифирменного контроля деятельности департаментов и служб предприятий сервиса с учётом отраслевых особенностей.

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

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» участвует в формировании следующих компетенций:

| Компетенции | Индикаторы | Дескрипторы |
|--|---|---|
| ПК-1- Способен осуществлять стратегическое и тактическое управление департаментами (службами, отделами) предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | ПК - 1.4 - Осуществляет организацию и планирование деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия общественного питания | <p>Знания:</p> <p>Основ предпринимательской деятельности в сервисе;</p> <p>Основ внутрифирменного планирования;</p> <p>Особенностей организации деятельности предприятий общественного питания, гостиниц и иных средств размещения;</p> <p>Основных показателей, характеризующих деятельность предприятий общественного п гостиниц и иных средств размещения;</p> <p>Умения:</p> <p>Анализировать информацию об основных бизнес-процессах в департаментах (службах, отделах) предприятий питания и гостеприимства с целью разработки управленческих решений по организации и планированию их деятельности;</p> <p>Рассчитывать основные показатели, характеризующие деятельность предприятий общественного питания;</p> <p>Навыки:</p> <p>Выбора методов организации деятельности предприятий питания;</p> <p>Планирования показателей, характеризующих основные бизнес-процессы департаментов (служб, отделов) предприятий питания и гостеприимства;</p> |

| | | |
|--|---|--|
| <p>ПК-3 - Способен организовывать системный контроль бизнеспроцессов, ресурсов, качества услуг и обслуживания, проводить оценку эффективности функционирования департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства и общественного питания</p> | <p>ПК – 3.4 - Способен осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия общественного питания</p> | <p>Знания: Основ организации внутрифирменного контроля в гостиничном комплексе и на предприятии общественного питания; Методов оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостиничного комплекса и общественного питания, в том числе эффективности системы контроля; Умения: Определять основные направления создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения, на предприятиях общественного питания, принципы оценки её эффективности; Анализировать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия общественного питания, в том числе эффективность системы контроля; Навыки: Определения форм и методов контроля бизнеспроцессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятий общественного питания; Оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий общественного питания и гостиничного комплекса, в том числе эффективности системы контроля;</p> |
|--|---|--|

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.07«Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» является дисциплиной части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений для подготовки студентов по направлению 43.03.01 - Сервис.

| Шифр компетенции | Предшествующие дисциплины (модули), учебного плана, в которых осваивается компетенция | Дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых компетенция осваивается параллельно с изучаемой дисциплиной | Последующие дисциплины (модули) учебного плана, в которых осваивается компетенция |
|------------------|---|---|---|
|------------------|---|---|---|

| | | | |
|------|--|---|--|
| ПК-1 | <p>Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостеприимства и на предприятиях питания</p> <p>Программное обеспечение и автоматизация деятельности предприятий питания и гостеприимства</p> <p>Теория организации и организационное поведение/ Стратегический менеджмент</p> | <p>Социально-культурная деятельность в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p>Управление персоналом в профессиональной деятельности</p> <p>Производственная практика (Организационноуправленческая практика)</p> <p>Производственная практика (Сервисная практика)</p> <p>Маркетинговые коммуникации/ Управление конкурентоспособностью предприятия</p> <p>Документационное обеспечение управления</p> <p>Бизнес-планирование</p> <p>Отечественный и зарубежный опыт оказания услуг общественного питания и гостеприимства</p> <p>Трудовое право</p> | <p>Бизнеспланирование</p> <p>Отечественный и зарубежный опыт оказания услуг общественного питания и гостеприимства</p> |
|------|--|---|--|

| | | | |
|------|--|--|--|
| ПК-3 | Теория организации и организационное поведение / Стратегический менеджмент | <p>Технические средства и технологии в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p>Правовое регулирование в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p>Управление качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p>Документационное обеспечение управления</p> <p>Сервис в индустрии общественного питания/ Ресторанный бизнес</p> <p>Сервис в индустрии гостеприимства/ Гостиничный бизнес</p> <p>Производственная практика (Сервисная практика)</p> | Сервис в индустрии общественного питания/ Ресторанный бизнес |
|------|--|--|--|

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

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» составляет 7 зачетных единиц или 252 академических часа.

| Курс | | № курса 3 | № курса 4 | Всего, ак. часов |
|---|--------------------------|--------------|--------------|---------------------|
| Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед) | | 144/4 | 108/3 | 252/7 |
| Контактная работа | Лекции | 6 | 6 | 12 |
| | Практические занятия | 8 | 8 | 16 |
| Самостоятельная работа | | 121 | 83 | 204 |
| Вид промежуточной аттестации (конт. раб. / самост. раб.) | экзамен, курсовая работа | 0,3/8,7 | 2,3/8,7 | 20 |

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

| № | Наименование раздела дисциплины (тема) | Трудоемкость | | | | Содержание |
|--------|---|--------------|----------------------|------------------|----------------|------------|
| | | всего | Контактная работа | | с м. бт. | |
| | | | лекции | практич. занятия | | |
| | | | | | | |
| 3 курс | | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|----|---|---|----|---|
| 1. | Предприятия сервиса в современной экономике. Основы предпринимательской деятельности в сервисе | 33 | 1 | 2 | 30 | Понятие и основные характеристики. Классификация предприятий (по ГК РФ). Общероссийские классификаторы и их роль в организации деятельности предприятий сервиса. Особенности предпринимательской деятельности в сфере сервиса. Коммерческие и некоммерческие предприятия сервиса. Малые предприятия в сфере сервиса. Особенности предприятий общественного питания. Особенности предприятий гостиничных услуг. Этапы организации деятельности предприятия сервиса. Налогообложение предприятий сервиса. |
| 2. | Организация и управление процессом оказания услуг. Бизнес-процессы предприятий сервиса. | 33 | 1 | 2 | 30 | Содержание организационно-управленческой деятельности предприятий сервиса. Производственный процесс предприятия сервиса. Специализация и кооперирование в сфере сервиса. Структура процесса оказания услуги. Бизнес-процессы на предприятиях сервиса. Бизнес-процессы на предприятиях общественного питания. Бизнес-процессы на предприятиях гостиничных услуг. Организация и рационализация бизнес-процессов. |
| 3 | Структура предприятия сервиса. Организацион | 34 | 2 | 2 | 30 | Понятие структуры предприятия. Производственно-технологическая структура предприятия. Структура предприятий общественного питания и |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | ные структуры управления предприятием. Координация и контроль деятельности подразделений. | | | | | гостиничных услуг (департаменты, отделы, службы). Инновационные структуры предприятий сервиса. Структура предприятия сервиса при франчайзинге. Сетевые предприятия сервиса. Интернет-бизнес в сервисе. Аутсорсинг в сервисной деятельности. Организационные структуры |
|--|--|--|--|--|--|---|

| | | | | | | |
|-----------------|---|-----|---|-----|-------|--|
| | | | | | | управления предприятием: классификация и выбор. Организация контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий сервиса. |
| 4 | Имущественный комплекс предприятия сервиса. | 35 | 2 | 2 | 31 | Предприятие как имущественный комплекс. Активы предприятия. Основной капитал (основные средства) предприятия. Лизинг оборудования. Аренда имущества. Нематериальные активы предприятий сервиса. Оборотный капитал (оборотные средства, оборотные активы) как составная часть имущества предприятия. Показатели, характеризующие имущественный комплекс предприятия. Управление имущественным комплексом предприятия |
| Экзамен | | 9 | | 0,3 | 8,7 | |
| Итого за 3 курс | | 144 | 6 | 8,3 | 129,7 | |
| 4 курс | | | | | | |
| 5 | Основы внутрифирменного планирования на предприятиях сервиса. | 23 | 1 | 2 | 20 | Понятие и виды внутрифирменного планирования. Основные методы и инструменты планирования. Виды планов и их назначение. Инвестиционный план предприятия. Оценка экономической эффективности инвестиций. Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса. Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Оценка потребностей рынка в услугах. Планирование сбыта. Показатели, используемые в процессе планирования. |
| 6 | Труд и заработная плата на | 24 | 1 | 2 | 21 | Сущности и основные элементы организации труда. Условия труда. Нормы и |

| | | | | | | |
|-----------------|--|----|---|---|----|---|
| | | | | | | нормативы труда. Трудовая |
| | предприятиях сервиса: организация и планирование | | | | | дисциплина. Планирование численности персонала. Особенности персонала предприятий сервиса. Производительность труда. Формы и системы оплаты труда. Материальное и нематериальное стимулирование труда. Фонд оплаты труда. |
| 7 | Издержки, прибыль и рентабельност ь деятельности предприятий сервиса. Ценовая политика предприятия сервиса. | 25 | 2 | 2 | 21 | Понятие, состав и классификация издержек предприятий сервиса. Себестоимость продукции, работ, услуг. Смета затрат. Управление издержками. Понятие, сущность, виды и функции прибыли. Управление прибылью. Рентабельность как оценочный показатель эффективности производственно-хозяйственной деятельности предприятия. Точка безубыточности. Понятие и виды цен. Методы ценообразования. Ценовая стратегия и ценовая политика. Виды ценовой политики. Особенности ценовой политики предприятий сервиса. |
| 8 | Оценка эффективност и финансовохозяйственн о й деятельности предприятия сервиса. Внутрифирме нный контроль | 25 | 2 | 2 | 21 | Баланс предприятия и его анализ. Анализ финансовой устойчивости предприятия. Анализ ликвидности и платежеспособности предприятия. Основные показатели. Оценка эффективности хозяйственной деятельности. Оценка деловой активности предприятия. Основные показатели. Организация внутрифирменного контроля деятельности подразделений предприятия с учётом бизнеспроцессов |
| Курсовая работа | | 18 | | 2 | 16 | |

| | | | | | |
|----------------|-----|-----|------|-------|--|
| Экзамен | 9 | 0,3 | | 8,7 | |
| Итого | 108 | 6 | 10,3 | 91,7 | |
| Итого по курсу | 252 | 12 | 18,6 | 221,4 | |

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

| № | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость, ак. часы | Форма контроля* |
|--------|--|------------------------|--|
| 3 курс | | | |
| 1. | Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации | 40 | Консультация преподавателя, устное собеседование |
| 2. | Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, | 40 | Выступление с докладом, презентация, ответы на дискуссионные вопросы |
| 3. | Подготовка к текущей аттестации (тестирование, выполнение индивидуальных заданий) | 41 | Тесты, индивидуальные задания |
| 4. | Подготовка к промежуточной аттестации (вопросы к экзамену, практические задания) | 8,7 | Устное собеседование, Выполнение практических заданий |
| | Итого за 3 курс | 129,7 | |
| 4 курс | | | |
| 1. | Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации | 20 | Консультация преподавателя, устное собеседование |
| 2. | Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, | 21 | Выступление с докладом, презентация, ответы на дискуссионные вопросы |

| | | | |
|----|---|-------|---|
| 3. | Подготовка к текущей аттестации (тестирование, выполнение индивидуальных заданий) | 21 | Тесты, индивидуальные задания |
| 4. | Подготовка к промежуточной аттестации (курсовая работа) | 21 | Консультация преподавателя, устное собеседование |
| 5. | Подготовка к промежуточному контролю (вопросы к экзамену, практические задания) | 8,7 | Устное собеседование, тестирование Выполнение практических заданий |
| | Итого за 4 курс | 91,7 | |
| | Итого за год | 221,4 | |

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая ; под ред. проф. А. Т. Васюковой. — 3-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 416 с.

ISBN 978-5-394-03803-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091555>

2. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. - Москва : Форум, 2019. - 160 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-661-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007945>

3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>

4. Фонд оценочных средств по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса».

7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1. Вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамена)

1. Признаки предприятия и характеристики предприятия. Виды предприятий с образованием и без образования юридического лица.
2. Общероссийские классификаторы и их роль в организации деятельности предприятий сервиса.
3. Коммерческие и некоммерческие предприятия сервиса.
4. Малые предприятия в сфере сервиса.
5. Этапы организации деятельности предприятия сервиса.
6. Особенности предприятий общественного питания.
7. Особенности предприятий гостиничных услуг.
8. Налогообложение предприятий сервиса.
9. Формы и методы государственной поддержки предприятий малого бизнеса в регионах РФ (на примере одного из регионов).
10. Особенности предпринимательской деятельности в сфере сервиса.
11. Содержание организационно-управленческой деятельности предприятий сервиса.
12. Производственный процесс предприятия сервиса.
13. Специализация и кооперирование в сфере сервиса.
14. Структура процесса оказания услуги.
15. Бизнес-процессы на предприятиях сервиса. Организация и рационализация бизнес-процессов.
16. Бизнес-процессы предприятий общественного питания.
17. Бизнес-процессы предприятий гостиничных услуг.
18. Понятие структуры предприятия. Производственно-технологическая структура предприятия.
19. Структура предприятий общественного питания.
20. Структура предприятий гостиничных услуг.
21. Инновационные структуры предприятий сервиса. Интернет-бизнес в сервисе.
22. Структура предприятия сервиса при франчайзинге.
23. Сетевые предприятия сервиса.
24. Аутсорсинг в сервисной деятельности.
25. Организационные структуры управления предприятием: классификация и выбор.
26. Координация и контроль деятельности департаментов (отделов, служб) предприятий общественного питания.
27. Координация и контроль деятельности департаментов (отделов, служб) предприятий гостиничного бизнеса.
28. Предприятие как имущественный комплекс. Активы предприятия.
29. Основной капитал (основные средства) предприятия. Показатели.

30. Лизинг оборудования. Аренда имущества.
31. Нематериальные активы предприятий сервиса.
32. Оборотный капитал (оборотные средства, оборотные активы) как составная часть имущества предприятия. Показатели.

Примерные практико-ориентированные задания к экзамену

1. Предприятие сервиса приобрело основное средство стоимостью 120 тыс. руб. 5 марта. Для целей налогового учёта предприятие выбрало линейный метод амортизации. Рассчитать сумму амортизационных отчислений за один месяц и за текущий год.

2. Опишите структуру производственного процесса на предприятии общественного питания (вид предприятия по выбору). Выделите технологические, вспомогательные и обслуживающие операции.

3. Вашему предприятию необходимо помещение 50 кв.м. На примере одного из муниципальных образований проанализируйте предложения по аренде. Сделайте выводы.

Полный комплект заданий и этапов формирования компетенции представлен в Фонде оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине, оформленный отдельным документом, представлен в приложении 1.

7.2. Вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамена)

1. Признаки предприятия и характеристики предприятия. Виды предприятий с образованием и без образования юридического лица.
2. Общероссийские классификаторы и их роль в организации деятельности предприятий сервиса.
3. Коммерческие и некоммерческие предприятия сервиса.
4. Малые предприятия в сфере сервиса.
5. Этапы организации деятельности предприятия сервиса.
6. Особенности предприятий общественного питания.
7. Особенности предприятий гостиничных услуг.
8. Налогообложение предприятий сервиса.
9. Формы и методы государственной поддержки предприятий малого бизнеса в регионах РФ (на примере одного из регионов).
10. Особенности предпринимательской деятельности в сфере сервиса.
11. Содержание организационно-управленческой деятельности предприятий сервиса.
12. Производственный процесс предприятия сервиса.
13. Специализация и кооперирование в сфере сервиса.
14. Структура процесса оказания услуги.

15. Бизнес- процессы на предприятиях сервиса. Организация и рационализация бизнес-процессов.
16. Бизнес-процессы предприятий общественного питания.
17. Бизнес-процессы предприятий гостиничных услуг.
18. Понятие структуры предприятия. Производственно-технологическая структура предприятия.
19. Структура предприятий общественного питания.
20. Структура предприятий гостиничных услуг.
21. Инновационные структуры предприятий сервиса. Интернет-бизнес в сервисе.
22. Структура предприятия сервиса при франчайзинге.
23. Сетевые предприятия сервиса.
24. Аутсорсинг в сервисной деятельности.
25. Организационные структуры управления предприятием: классификация и выбор.
26. Координация и контроль деятельности департаментов (отделов, служб) предприятий общественного питания.
27. Координация и контроль деятельности департаментов (отделов, служб) предприятий гостиничного бизнеса.
28. Предприятие как имущественный комплекс. Активы предприятия.
29. Основной капитал (основные средства) предприятия. Показатели.
30. Лизинг оборудования. Аренда имущества.
31. Нематериальные активы предприятий сервиса.
- 32.оборотный капитал (оборотные средства, оборотные активы) как составная часть имущества предприятия. Показатели.
33. Понятие и виды внутрифирменного планирования. Виды планов и их назначение.
34. Основные методы и инструменты планирования.
35. Этапы планирования деятельности предприятий сервиса.
36. Инвестиционный план предприятия. Оценка экономической эффективности инвестиций.
37. Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса.
38. Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Оценка потребностей рынка в услугах.
39. Планирование сбыта.
40. Сущности и основные элементы организации труда. Условия труда.
41. Нормы и нормативы труда.
42. Трудовая дисциплина. Режим работы предприятий сервиса.
43. Планирование численности персонала. Особенности персонала предприятий сервиса.
44. Производительность труда. Показатели производительности труда.
45. Формы и системы оплаты труда. Фонд оплаты труда.

46. Материальное и нематериальное стимулирование труда.
47. Понятие, состав и классификация издержек предприятий сервиса.
48. Себестоимость продукции, работ, услуг.
49. Смета затрат.
50. Управление издержками на предприятии сервиса.
51. Понятие, сущность, виды и функции прибыли.
52. Управление прибылью на предприятиях сервиса.
53. Рентабельность как основа оценки эффективности производственнохозяйственной деятельности предприятия. Виды показателей рентабельности.
54. Точка безубыточности. Применение анализа безубыточности в планировании деятельности предприятий сервиса
55. Понятие и виды цен на продукцию и услуги.
56. Методы ценообразования на продукцию и услуг.
57. Ценовая стратегия и ценовая политика предприятий сервиса.
58. Виды ценовой политики предприятий сервиса. Примеры.
59. Особенности ценовой политики предприятий сервиса.
60. Баланс предприятия и его анализ.
61. Анализ структуры имущества предприятия.
62. Анализ финансовой устойчивости предприятия.
63. Анализ ликвидности и платежеспособности предприятия.
64. Анализ деловой активности предприятия.
65. Оценка эффективности хозяйственной деятельности. 66. Организация внутрифирменного контроля

Примерные практико-ориентированные задания к экзамену

1. Первоначальная стоимость оборудования гостиничного предприятия составляет 4000 тыс. руб. 1 марта было введено в действие оборудование на сумму 50 тыс. руб, 1 августа - еще на сумму 100 тыс.руб. 1 апреля выбыло оборудование на сумму 40 тыс.руб, а 1 декабря - еще на сумму 30 тыс. руб. Всего за год было выпущено продукции 1000 шт. по цене 4500 руб. за штуку. Определить коэффициенты ввода, выбытия, среднегодовую стоимость основных производственных фондов, фондоотдачу.

2. В первом квартале предприятие реализовало услуг на сумму 500 тыс.руб, среднеквартальные остатки оборотных средств - 50 тыс. руб. Во втором квартале выпуск продукции составил 700 тыс. руб, длительность одного оборота оборотных средств увеличилась на три дня. Определить: 1) коэффициент оборачиваемости и длительность одного оборота оборотных средств в первом квартале 2) коэффициент оборачиваемости оборотных средств во втором

квартале 3) дополнительную потребность в оборотных средствах (вовлечение средств в оборот) во втором квартале

3. Если два предприятия за один и тот же период получили одинаковую сумму прибыли, можно ли сказать, что они работали одинаково эффективно? Обоснуйте свой ответ практическим расчётом.

7.3. Промежуточная аттестация – курсовая работа Рекомендуемые темы курсовых работ

1. Организация и планирование деятельности предприятия общественного питания (на примере одного из предприятий общественного питания).
2. Организация и планирование деятельности предприятия гостиничных услуг (на примере одного из предприятий гостиничных услуг).

Студент может описывать как создание нового бизнеса, так и направления развития существующих предприятий.

Задание по выполнению курсовой работы:

Структура работы и содержание вопросов для разработки.

Титульный лист

Содержание Введение.

1. Теоретическая часть

1.1. Особенности сферы сервисной деятельности, в которой планируется организация бизнеса (конкретная формулировка зависит от специфики предприятия).

1.2. Виды поддержки, которые может получить предприниматель в данной сфере сервисной деятельности (конкретная формулировка зависит от специфики предприятия).

2. Практическая часть.

2.1. Описание бизнес-идеи и процедуры регистрации бизнеса.

2.2. Анализ рынка и конкурентов.

2.3. Изучение потенциального спроса.

2.4. Техничко-экономическое обоснование плана.

2.5. Ассортимент услуг и цены

2.6. Определение затрат на помещение и оборудование для организации бизнеса.

2.7. Требования к персоналу. Расчёт затрат на оплату труда.

2.8. Расчёт затрат на сырьё, материалы.

2.9. Определение общей величины затрат. Планирование источников финансирования.

2.10. Вид налогообложения.

2.11. Планирование доходов и расходов. Окупаемость бизнеса. Оценка эффективности.

2.12. Продвижение услуг предприятия

2.13. Организация внутрифирменного контроля

Заключение

Список использованных источников. Приложения

Требования к содержанию работы

Во Введении раскрывается роль и место планирования в организации сервисной деятельности, цель и задачи курсовой работы.

В теоретической части обязательно должны быть указаны ссылки на соответствующие источники (сам перечень источников приводится в конце курсовой работы).

1.1. Особенности сферы сервисной деятельности, в которой планируется организация бизнеса (конкретная формулировка зависит от специфики предприятия).

В этом параграфе необходимо дать общую характеристику услуг, которые предоставляются в данной сфере, оценить развитость данной сферы (является ли она традиционной, или это новые услуги), как она развита в России, есть ли подобные услуги за рубежом, насколько технически сложно оказание услуг в данной сфере, требуется ли значительное количество активов (оборудования, сырья), или же услуги связаны преимущественно с деятельностью персонала, насколько законодательно регламентирована деятельность (какими законами надо руководствоваться при открытии и функционировании бизнеса, какие специальные разрешения надо получать).

1.2. Виды поддержки, которые может получить предприниматель в данной сфере сервисной деятельности (конкретная формулировка зависит от специфики предприятия).

В этом параграфе описываются меры государственной и иной поддержки, которыми может воспользоваться субъект малого предпринимательства, планирующий осуществлять деятельность в выбранной сфере. Это может быть участие в имеющихся программах поддержки, в том числе реализуемых центрами занятости населения, обращение за помощью в фонды поддержки бизнеса. Конкретное содержание параграфа зависит от региона, района, в котором планируется деятельность (например, меры конкретизируются для Ленинградской области, Гатчинского района).

Кроме того, описываются банковские продукты, которыми может воспользоваться субъект малого предпринимательства (2-3 программы для представителей бизнеса, реально предлагаемые в банках – например, Сбербанк, ВТБ24 или другие по выбору студента).

Приветствуется описание возможностей, которые способны предоставить негосударственные организации, созданные для помощи предпринимателям (например, ОПОРА – общероссийская общественная организация малого и среднего предпринимательства; некоммерческое партнёрство – «Союз малых предприятий», Санкт-Петербург; Фонд содействия кредитования малого и среднего бизнеса Санкт-Петербурга, Некоммерческое партнерство «Ленинградский областной центр кредитной кооперации» (ЛОЦКК) и др.), с учётом региона, в котором планируется бизнес.

В практической части рассматриваются следующие вопросы:

Описание бизнес-идеи и процедуры регистрации бизнеса.

Дается краткое описание бизнес-идеи, связанной с бизнесом в выбранной области – в чём суть идеи, почему она перспективна. Описывается последовательность действий по регистрации предприятия (с конкретными адресами и перечнем документов). Определяется общая величина затрат, связанная с организационными расходами.

Анализ рынка и конкурентов.

Дается характеристика рынка услуг в данной сфере, описывается деятельность основных конкурентов (подробно). Если ближайшие конкуренты в районе отсутствуют, то описываются существующие в других районах. Формулируются конкурентные преимущества данного предприятия.

Описываются конкурентные преимущества создаваемого бизнеса в сравнении с рассматриваемыми конкурентами. Формулируются выводы на основании таблицы сравнения.

Изучение потенциального спроса.

Определяется потенциальный круг клиентов, на который ориентирован бизнес, доказывается, что предлагаемые услуги найдут спрос, дается характеристика предполагаемым клиентам (пол, возраст, доход, образ жизни, место проживания и др.), показывается, чем именно будут интересны предлагаемые услуги. Информация подбирается из открытых источников либо на основе самостоятельно проведенных опросов.

Технико-экономическое обоснование плана.

Описываются необходимые параметры помещения для организации бизнеса с учётом всех санитарных, противопожарных и т.п. требований, его общая площадь, желательное месторасположение, виды необходимого оборудования с их характеристикой (например, описываются технические параметры помещений, видов оборудования, инструментов, их особенности, производительность и т.п.), виды мебели, потребность в сырье (какое именно), расходных материалах. Если планируется аренда, описывается ее примерная цена в выбранном регионе.

Описание технических параметров можно найти на специализированных сайтах, при этом в тексте курсовой работы необходимо сделать соответствующие ссылки, и указать источник информации.

Далее описываются требования к персоналу (квалификация, профессионально-этические требования, психологические характеристики; производится расчёт затрат на оплату труда. Определяются такие параметры, как: расчёт затрат на сырьё, материалы. Далее оценивается общая величина затрат, планируются источники финансирования (собственные ресурсы, кредитные ресурсы). Определяется вид налогообложения.

После этого необходимо сделать прогноз доходов и расходов, составить план доходов и расходов, оценить окупаемость бизнеса и его эффективность. Также необходимо рассмотреть продвижение услуг предприятия, а также вопросы организации внутрифирменного контроля.

В списке использованных источников должно быть не менее 10 наименований (учебная, научная литература, нормативно-законодательные акты, данные официальных сайтов организаций и т.п.).

8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

а) нормативные правовые акты

1. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с изм. от 30.12.2008) // «Российская газета», №7, 21.01.2009.

2. Гражданский кодекс РФ //

КонсультантПлюс http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/

б) основная литература:

5. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая ; под ред. проф. А. Т. Васюковой. — 3-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 416 с.

- ISBN 978-5-394-03803-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091555>

6. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. - Москва : Форум, 2019. - 160 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-

91134-661-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007945>

7. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова,

С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. —
(Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN
978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL:
<https://znanium.com/catalog/product/1023718>

в) дополнительная литература:

8. Башин, Ю. Б. Кейтеринг : учебное пособие / Ю. Б. Башин, Н. В. Телепченкова. - Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. - 126 с. - ISBN 978-5-9558-0424-8. - Текст : электронный. - URL:
<https://znanium.com/catalog/product/1048490>
9. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. - Москва : МПГУ, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5 - 4263-0663-9. - Текст : электронный. - URL:
<https://znanium.com/catalog/product/1020587>
10. Быкова, Т. А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство) : учебное пособие / Т. А. Быкова, Т. В. Кузнецова, Л. В. Санкина ; под общ. ред. Т. В. Кузнецовой. — 2-е изд., перераб. и доп. —
Москва : ИНФРА-М, 2020. — 304 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004805-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1078152>
11. Васюкова, А. Т. Проектирование предприятий общественного питания : практикум / А. Т. Васюкова. - Москва : Дашков и К, 2018. - 144 с. - ISBN 978-5-394-00699-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/430289>
12. Давыдкина, И. Б. Проектирование и организация торгового пространства предприятий розничной торговли и общественного питания: Учебное пособие / Давыдкина И.Б. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 266 с. (Высшее образование) ISBN 978-5-16-105727-8 (online). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/899751>
13. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL:
<https://znanium.com/catalog/product/1023717>

г) ресурсы сети «Интернет»:

1. Галерея бизнес-планов. // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://plans-business.ru/>
2. Журнал идей для бизнеса. // [Электронный ресурс]. – Режим

доступа: <http://coolidea.ru/business-plan/>

3. Как составить бизнес-план. Рекомендации. //FORBES.
<http://www.forbes.ru/svoi-biznes/startapy/31877-kak-sostavit-biznes-plan>

4. Российский портал бизнес-планов. [Электронный ресурс]. –
Режим доступа: <http://www.openbusiness.ru/bplan/main-bplan.htm>

5. Торгово-промышленная палата Российской
Федерации.

Официальный сайт. <http://www.tpprf.ru/ru/>

6. Электронная библиотека Российской
Государственной

библиотеки // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.rsl.ru/>

7. Электронная библиотечная система «Университетская
библиотека – online» // [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<http://www.biblioclub.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины(модуля)

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, экзамену.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной

литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиям и экзамену рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических, философских и других словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует

исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Групповые дискуссии используются при оценке обучающимися подготовленных докладов, а также в процессе коллективного обсуждения результатов выполнения индивидуальных творческих заданий.

- анализ ситуаций (кейс-метод) — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. В основе метода конкретных ситуаций лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоциональноповеденческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «Страхование в туризме» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

Экзамен проводится в форме устного собеседования и выполнения практического задания, либо теста.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа и выполненного практического задания, либо тестирования в зависимости от шкалы оценки.

В качестве источника дополнительных материалов рекомендуется пользоваться информацией открытого доступа сети Internet (данными информационно-правовых и образовательных порталов, официальных сайтов министерств, ведомств, отдельных организаций, данными государственной статистики, результатами экспертно-аналитических обзоров). Кроме того, можно воспользоваться возможностями справочно-правовых систем, базы которых содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Рекомендуется также использовать электронно-библиотечные системы.

10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;
- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программное обеспечение:

- 1) Операционная система (Microsoft Windows Проприетарная);
- 2) Пакет офисных программ Microsoft Office (MS Word, MS Excel, MS PowerPoint, MS Access, MS Publisher и др. Проприетарная);
- 3) Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader GNU Lesser General Public License);
- 4) Web-браузер (Mozilla Firefox GNU Lesser General Public License);

Информационные справочные системы:

- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21 SQL;
- 2) Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

Профессиональные базы данных:

- 1) Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus - <https://www.scopus.com>
- 2) Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science <https://apps.webofknowledge.com>
- 3) Научная электронная библиотека - www.elibrary.ru
- 4) База данных «Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент - <https://www.cfin.ru/rubricator.shtml>

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

| |
|---|
| Специализированные аудитории: |
| Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы |
| Технические средства обучения: |
| Компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11, доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду |
| Специализированные аудитории: |
| Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации |
| Технические средства обучения: |
| мультимедийный комплекс, компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11 |
| |