

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



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

Направление подготовки
43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы
Экономика предприятий сервиса

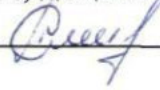
Форма обучения
Заочная

Гатчина
2017

Рабочая программа по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» направленность (профиль) подготовки – Экономика предприятий сервиса

Уровень: бакалавриат

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

Разработчик: к.э.н., доцент кафедры национальной экономики и организации производства  Н.В.Васильева

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Национальной экономики и организации производства «26 » августа 2017 г. Протокол № 1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  / Л.А. Селиванова

Руководитель ОП  / Л.А. Селиванова

СОДЕРЖАНИЕ

Стр.

| | |
|---|------|
| 1. Пояснительная записка | 4 |
| 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы | 4 |
| 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы..... | 6 |
| 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..... | 6 |
| 5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий | 7 |
| 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) | 10 |
| 7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине | 11 |
| 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 11 |
| 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания..... | 123 |
| 7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы..... | 1718 |
| 7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций..... | 20 |
| 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля) | 22 |
| 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)..... | 24 |
| 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) | 24 |
| 11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем | 30 |
| 12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) | 31 |

1. Пояснительная записка

Курс «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис» направленность (профиль) подготовки – Экономика предприятий сервиса.

Актуальность изучения дисциплины заключается в том, что роль сферы сервиса в современной экономике постоянно возрастает, что обуславливает необходимость получения знаний в области организации и планирования деятельности предприятий сервиса.

Целью освоения дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» является подготовка бакалавра, обладающего: системой знаний в области организации и планирования деятельности предприятий сферы сервиса, управления производственным процессом и процессом оказания услуг; умением применять знания на практике; овладение современными методами оптимизации сервисной деятельности.

Задачи освоения дисциплины

формирование у студентов целостного представления о сервисной деятельности, включающей следующие виды: производственно-технологическая, организационно-управленческая, на основе системного подхода к решению проблем сферы сервиса;

тренировка практического умения организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

владение студентами-бакалаврами практическими инструментами для разработки стратегии развития предприятия, новых услуг, управления процессами на предприятии сервиса

формирование у студентов устойчивых профессиональных компетенций, позволяющих принимать ответственные решения в процессе управления предприятием сервиса, оказания услуги потребителю.

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:

| | |
|--|---|
| ПК-1 - готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса | 3 курс |
| | Знания: - основы организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса при формировании контактной зоны; специфику обслуживания потребителей в «контактной зоне» - процессы и технологии организации контактной зоны на предприятиях сервиса |
| | Умения - анализировать и использовать требования потребителя как потенциал развития предприятия сервиса при планировании деятельности; работать в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности - применять научные основы и принципы организации контактной зоны для обслуживания потребителей; использовать различные приемы и способы организации процесса предоставления услуги потребителю |
| 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 | 3 курс |
| | Знания: - факторы внешней и внутренней среды, воздействующие на предприятие сервиса; - направления влияния социальной политики государства на деятельность современных предприятий сервиса - основные методы и инструменты организации и планирования производственно-хозяйственной деятельности |
| | Умения - собирать информацию о факторах внешней и внутренней среды, воздействующие на предприятие сервиса; - собирать информацию о современной социальной политике государства и оценивать влияние этой политики на перспективы развития предприятий сервиса - рассчитывать и анализировать основные показатели, характеризующие производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса, на основе изученных методов и инструментов |
| | Навыки: |
| | - методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя в контактной зоне предприятия сервиса - технологиями организации контактной зоны предприятий сервиса; нормами и методами работы с клиентами в контактной зоне предприятий сервиса |
| | - навыками определения основных направления развития предприятия сервиса с учётом влияния факторов внешней и внутренней среды, в том числе с учетом социальной политики государства, на плановую перспективу - навыками организации и планирования деятельности предприятий сервиса с учётом влияния факторов внешней и внутренней среды предприятий сервиса |

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.18 «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» является дисциплиной вариативной части для подготовки студентов по направлению 43.03.01 - Сервис направленность (профиль) подготовки – Экономика предприятий сервиса.

| Шифр компетенции | Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция | Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция |
|------------------|---|---|
| ПК-1 | Введение в профессию/Сервисология Учебная практика* | Поведение потребителей Адаптация лиц с ограниченными возможностями* Производственная практика |
| ПК-2 | Экономика предприятий Статистика* Учебная практика* | Коммерческая деятельность предприятия* Современные методы внутрифирменного планирования Бизнес-планирование Ценообразование/ Ценообразование и рыночная конъюнктура Государственное регулирование деятельности предприятия/ Организация внешнеэкономической деятельности предприятий сервиса Управление затратами предприятий сервиса Управление человеческими ресурсами Производственная практика Преддипломная практика |

*Дисциплины читаются параллельно изучаемой

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 5 зачетных единиц или 180 академических часов.

| Курс 3 | | Всего, ак. часов |
|---|----------------------|------------------|
| Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед) | | 180/5 |
| Контактная работа | Лекции | 10 |
| | Практические занятия | 10 |
| Самостоятельная работа | | 156 |
| Курсовая работа | | 2 |
| Вид промежуточной аттестации | Экзамен | 2 |

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

| № | Наименование раздела дисциплины (тема) | Трудоемкость | | | | | Содержание |
|--------|--|--------------|--------|------------------|----------------|----------------|--|
| | | всего | лекции | практич. занятия | лабор. занятия | самост. работа | |
| 3 курс | | | | | | | |
| 1. | Особенности организации деятельности предприятий сервиса | 18 | 2 | - | - | 16 | Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Виды и формы сервисных организаций. Классификационная характеристика предприятий сферы сервиса. |
| 2. | Основные формы организации предприятия в сфере сервиса и услуг | 18 | | 2 | - | 16 | Рациональная организация процессов оказания услуг. Процессы сотрудников контактной зоны, процессы обслуживания клиентов: схемы процесса принятия заказа клиента, процессы продаж. |
| 3. | Общая и производственная структура предприятия в сфере сервиса и услуг | 18 | 2 | - | - | 16 | Понятие общей и производственной структуры предприятия сервиса Факторы, определяющие структуру предприятия сервиса. Показатели, характеризующие производственную структуру предприятия. |
| 4. | Организация процесса обслуживания потребителя на предприятии сервиса. | 18 | | 2 | - | 16 | Основы и принципы организации обслуживания и мероприятия по их реализации. Общепринятые принципы современного сервиса. Принципы организации обслуживания. Характеристика потребителей. Повышение эффективности обслуживания. |

| | | | | | | | |
|---------|--|-----|----|----|---|-----|--|
| | | | | | | | Организация труда сотрудников контактной зоны. Эстетика обслуживания. |
| 5. | Организация процессов управления на предприятии сервиса | 18 | 2 | - | - | 16 | Система управления предприятием сервиса. Организационное проектирование в системе управления предприятием. Концепция развертывания системы управления на предприятии. Процессная модель деятельности предприятия. |
| 6. | Основы внутрифирменного планирования. Планирование деятельности предприятия сервиса | 18 | - | 2 | - | 16 | Планирование, процесс внутрифирменного планирования, цели предприятия сферы сервиса, задачи планирования. Система планирования на предприятии. Принципы и методы планирования. Система планов предприятия и порядок их реализации. Этапы разработки плана предприятия. |
| 7. | Планирование издержек. Особенности формирования ценовой политики предприятия сервиса | 18 | 2 | - | - | 16 | Планирование издержек предприятий сферы сервиса. Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость услуг. Особенности формирования ценовой политики. Методы ценообразования на услуги. |
| 8. | Планирование объёма производства и реализации услуг | 16 | - | 2 | - | 14 | Формирование товарной политики сервисной фирмы. Ассортимент услуг и его элементы. Сегментирование рынка сервисных услуг. Анализ конкурентов. Компоненты системы управления ассортиментом. Жизненные циклы услуг. Процесс разработки объёма и качества сервисных услуг. |
| 9 | Организация и планирование труда на предприятиях сервиса | 16 | 2 | - | - | 14 | Структура персонала предприятия. Количественные и качественные характеристики персонала.. Планирование численности персонала. Планирование затрат на оплату труда. |
| 10. | Оценка эффективности деятельности предприятия сервиса | 18 | - | 2 | - | 16 | Сущность и показатели эффективности деятельности предприятия сервиса. Оценка финансового состояния предприятия сервиса. |
| | Курсовая работа | 2 | | | | | |
| Экзамен | | 2 | | | | | |
| Итого | | 180 | 10 | 10 | | 156 | |

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

Самостоятельная работа студентов

| № | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость, ак. часы | Форма контроля |
|----|---|------------------------|--|
| 1. | Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации | 52 | Консультация преподавателя, устное собеседование |
| 2. | Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению (дискуссии) | 52 | Выступление с докладом, презентация, ответы на дискуссионные вопросы |
| 3. | Написание курсовой работы | 52 | Курсовая работа |

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

1. Литвинова Т. Н. Планирование на предприятии (в организации) : учеб. пособие / Т.Н. Литвинова, И.А. Морозова, Е.Г. Попкова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 156 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). <http://znanium.com/bookread2.php?book=924705#>
2. Планирование на предприятии : учебное пособие / Е.С. Вайс, В.М. Васильцова, Т.А. Вайс, В.С. Васильцов. — Москва : КноРус, 2016. — 336 с. <https://www.book.ru/book/920696>
3. Фонд оценочных и методических материалов (ФОММ) по дисциплине «Организация и планирования деятельности предприятий сервиса».

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

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

Компетенции, осваиваемые в процессе освоения данной дисциплины, формируются на протяжении освоения всей ООП.

Процесс изучения дисциплины «Организация и планирования деятельности предприятий сервиса» направлен на формирование следующих компетенций, отраженных в паспорте формирования компетенций:

ПК-1 готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса;

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.

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования (очная форма обучения)

| ПК-1 готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса | | | |
|--|--|--|--|
| 1 этап | 2 этап | | 3 этап |
| Введение в профессию | Организация и планирование деятельности предприятия сервиса | | Поведение потребителей |
| Сервисология | Адаптация лиц с ограниченными возможностями | | Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) |
| | Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) | | |
| 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 | | | |
| 1 этап | 2 этап | 3 этап | 4 этап |
| Экономика предприятия | Статистика | Управление затратами предприятий сервиса | Производственная практика (преддипломная практика) |
| | Коммерческая деятельность предприятия | Управление человеческими ресурсами | |
| | Организация и планирование деятельности предприятия сервиса | Государственное регулирование деятельности предприятия | |
| | Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков) | Организация внешнеэкономической деятельности предприятия сервиса | |
| | | Современные методы внутрифирменного планирования | |
| | | Бизнес-планирование | |
| | | Ценообразование | |
| | | Ценообразование и рыночная конъюнктура | |
| | | Производственная практика (практика по получению | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) | |
|--|--|--|--|

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Шкала оценивания | Компетенции | Планируемые результаты обучения | Критерии оценивания результатов обучения | | | |
|---|-------------|---|--|---|---|---|
| | | | Оценка «неудовлетворительно» / незачет (0-54 баллов) | Оценка «удовлетворительно» / зачет (55-69 баллов) | Оценка «хорошо» / зачет (70-84 балла) | Оценка «отлично» / зачет (85-100 баллов) |
| 2 этап | | | | | | |
| Описание показателей и критериев оценивания компетенций | ПК-1 | Знания: - основы организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса при формировании контактной зоны; специфику обслуживания потребителей в «контактной зоне»; - процессы и технологии организации контактной зоны на предприятиях сервиса | Не знает. Допускает грубые ошибки при определении основ организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса при формировании контактной зоны; специфики обслуживания потребителей в «контактной зоне»; Допускает грубые ошибки в процессах и технологии организации контактной зоны на предприятиях сервиса | Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок при определении основ организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса при формировании контактной зоны; специфики обслуживания потребителей в «контактной зоне»; Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок в процессах и технологии организации контактной зоны на предприятиях сервиса | Знает достаточно в базовом объеме основы организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса при формировании контактной зоны; специфику обслуживания потребителей в «контактной зоне»; Знает достаточно в базовом объеме процессы и технологии организации контактной зоны на предприятиях сервиса | Демонстрирует высокий уровень знаний основ организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса при формировании контактной зоны; специфики обслуживания потребителей в «контактной зоне»; Демонстрирует высокий уровень знаний процессов и технологии организации контактной зоны на предприятиях сервиса |
| | | Умения - анализировать и использовать требования | Не умеет. Демонстрирует частичные | Демонстрирует частичные умения без | Умеет применять знания на практике | Демонстрирует высокий уровень |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|
| | <p>потребителя как потенциал развития предприятия сервиса при планировании деятельности; работать в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности;</p> <p>- применять научные основы и принципы организации контактной зоны для обслуживания потребителей; использовать различные приемы и способы организации процесса предоставления услуги потребителю</p> | <p>умения, допуская грубые ошибки при анализе и использовании требований потребителя как потенциал развития предприятия сервиса при планировании деятельности; при работе в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности;</p> <p>Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки в процессе применения научных основ и принципов организации контактной зоны для обслуживания потребителей; использовании различных приемов и способов организации процесса предоставления услуги потребителю</p> | <p>грубых ошибок при анализе и использовании требований потребителя как потенциал развития предприятия сервиса при планировании деятельности; при работе в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности;</p> <p>Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок применять научные основы и принципы организации контактной зоны для обслуживания потребителей; использовать различные приемы и способы организации процесса предоставления услуги потребителю</p> | <p>в базовом объеме при анализе и использовании требований потребителя как потенциал развития предприятия сервиса при планировании деятельности; при работе в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности;</p> <p>Умеет применять знания на практике в базовом объеме научные основы и принципы организации контактной зоны для обслуживания потребителей; использовать различные приемы и способы организации процесса предоставления услуги потребителю</p> | <p>умений при анализе и использовании требований потребителя как потенциал развития предприятия сервиса при планировании деятельности; при работе в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности;</p> <p>Демонстрирует высокий уровень умений применять научные основы и принципы организации контактной зоны для обслуживания потребителей; использовать различные приемы и способы организации процесса предоставления услуги потребителю</p> |
| | <p>Навыки:</p> <p>- владеет методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя в</p> | <p>Не владеет.</p> <p>Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки методиками</p> | <p>Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок методиками</p> | <p>Владеет базовыми приемами диагностирования поведения и</p> | <p>Демонстрирует владения на высоком уровне методиками</p> |

| | | | | | | |
|--|-------------|--|---|--|---|--|
| | | <p>контактной зоне предприятия сервиса;</p> <p>-владеет технологиями организации контактной зоны предприятий сервиса;</p> <p>нормами и методами работы с клиентами в контактной зоне предприятий сервиса</p> | <p>диагностирования поведения и влияния на потребителя в контактной зоне предприятия сервиса;</p> <p>Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки технологиями организации контактной зоны предприятий сервиса;</p> <p>нормами и методами работы с клиентами в контактной зоне предприятий сервиса</p> | <p>диагностирования поведения и влияния на потребителя в контактной зоне предприятия сервиса;</p> <p>Демонстрирует частичные владения технологиями организации контактной зоны предприятий сервиса;</p> <p>нормами и методами работы с клиентами в контактной зоне предприятий сервиса</p> | <p>влияния на потребителя в контактной зоне предприятия сервиса;</p> <p>Владеет базовыми технологиями организации контактной зоны предприятий сервиса;</p> <p>нормами и методами работы с клиентами в контактной зоне предприятий сервиса</p> | <p>диагностирования поведения и влияния на потребителя в контактной зоне предприятия сервиса;</p> <p>Демонстрирует владения на высоком уровне технологиями организации контактной зоны предприятий сервиса;</p> <p>нормами и методами работы с клиентами в контактной зоне предприятий сервиса</p> |
| 2 этап | | | | | | |
| <p>Описание показателей и критериев оценивания компетенций</p> | <p>ПК-2</p> | <p>Знания:</p> <p>- факторы внешней и внутренней среды, воздействующие на предприятие сервиса;</p> <p>- направления влияния социальной политики государства на деятельность современных предприятий сервиса;</p> <p>- основные методы и инструменты организации и планирования производственно-хозяйственной деятельности</p> | <p>Не знает.</p> <p>Допускает грубые ошибки при определении факторов внешней и внутренней среды, воздействующих на предприятие сервиса;</p> <p>направлений влияния социальной политики государства на деятельность современных предприятий сервиса;</p> <p>Допускает грубые ошибки при определении основных методов и инструментов организации и планирования</p> | <p>Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок при определении факторов внешней и внутренней среды, воздействующих на предприятие сервиса;</p> <p>направлений влияния социальной политики государства на деятельность современных предприятий сервиса;</p> <p>Демонстрирует</p> | <p>Знает достаточно в базовом объеме при определении факторов внешней и внутренней среды, воздействующих на предприятие сервиса;</p> <p>направлений влияния социальной политики государства на деятельность</p> | <p>Демонстрирует высокий уровень знаний при определении факторов внешней и внутренней среды, воздействующих на предприятие сервиса;</p> <p>направлений влияния социальной политики государства на</p> |

| | | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|--|
| | | | производственно-хозяйственной деятельности | частичные знания без грубых ошибок при определении основных методов и инструментов организации и планирования производственно-хозяйственной деятельности | современных предприятий сервиса; Знает достаточно в базовом объеме основные методы и инструменты организации и планирования производственно-хозяйственной деятельности | деятельность современных предприятий сервиса; Демонстрирует высокий уровень знаний основных методов и инструментов организации и планирования производственно-хозяйственной деятельности |
| | | Умения - собирать информацию о факторах внешней и внутренней среды, воздействующие на предприятие сервиса; - собирать информацию о современной социальной политике государства и оценивать влияние этой политики на перспективы развития предприятий сервиса; - рассчитывать и анализировать основные показатели, характеризующие производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса, на основе изученных методов и инструментов | Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при сборе информации о факторах внешней и внутренней среды, воздействующих на предприятие сервиса; информации о современной социальной политике государства и оценивать влияние этой политики на перспективы развития предприятий сервиса; Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при расчете и анализе основных показателей, характеризующие производственно-хозяйственную деятельность | Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при сборе информации о факторах внешней и внутренней среды, воздействующих на предприятие сервиса; информации о современной социальной политике государства и оценивать влияние этой политики на перспективы развития предприятий сервиса; Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при расчете и анализе основных показателей, характеризующие | Умеет применять знания на практике в базовом объеме при сборе информации о факторах внешней и внутренней среды, воздействующих на предприятие сервиса; информации о современной социальной политике государства и оценивать влияние этой политики на перспективы развития предприятий сервиса; | Демонстрирует высокий уровень умений при сборе информации о факторах внешней и внутренней среды, воздействующих на предприятие сервиса; информации о современной социальной политике государства и оценивать влияние этой политики на перспективы развития предприятий сервиса; Демонстрирует |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--|
| | | | предприятия сервиса, на основе изученных методов и инструментов | производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса, на основе изученных методов и инструментов | Умеет применять знания на практике в базовом объеме при расчете и анализе основных показателей, характеризующие производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса, на основе изученных методов и инструментов | высокий уровень умений при расчете и анализе основных показателей, характеризующие производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса, на основе изученных методов и инструментов |
| | | Навыки: - владеет навыками определения основных направления развития предприятия сервиса с учётом влияния факторов внешней и внутренней среды, в том числе с учетом социальной политики государства, на плановую перспективу; - владеет навыками организации и планирования деятельности предприятий сервиса с учётом влияния факторов внешней и внутренней среды предприятий сервиса | Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки навыками определения основных направления развития предприятия сервиса с учётом влияния факторов внешней и внутренней среды, в том числе с учетом социальной политики государства, на плановую перспективу; Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки навыками организации и планирования деятельности предприятий сервиса с учётом влияния факторов внешней и внутренней среды предприятий сервиса | Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками определения основных направления развития предприятия сервиса с учётом влияния факторов внешней и внутренней среды, в том числе с учетом социальной политики государства, на плановую перспективу; Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками организации и планирования деятельности предприятий сервиса с учётом влияния | Владеет базовыми приемами и навыками определения основных направления развития предприятия сервиса с учётом влияния факторов внешней и внутренней среды, в том числе с учетом социальной политики государства, на плановую перспективу; Владеет базовыми приемами навыками организации и | Демонстрирует владения на высоком уровне навыками определения основных направления развития предприятия сервиса с учётом влияния факторов внешней и внутренней среды, в том числе с учетом социальной политики государства, на плановую перспективу; Демонстрирует владения на высоком уровне |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|---|
| | | | | факторов внешней и внутренней среды предприятий сервиса | планирования деятельности предприятий сервиса с учётом влияния факторов внешней и внутренней среды предприятий сервиса | навыками организации и планирования деятельности предприятий сервиса с учётом влияния факторов внешней и внутренней среды предприятий сервиса |
|--|--|--|--|---|--|---|

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Оценивание знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций осуществляется путем проведения процедур текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с Положением о промежуточной аттестации и текущем контроле ВО №11 от 21.01.2015.

Пример экзаменационных билетов промежуточной аттестации по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА
И ТЕХНОЛОГИЙ
КАФЕДРА НАЦИОНАЛЬНОЙ ЭКОНОМИКИ И ОРГАНИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВА

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

По дисциплине: Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

1. Система планов предприятия и порядок их реализации
2. Показатели эффективности деятельности предприятия сервиса
3. Задача

Зав. кафедрой ст.н.с., к.э.н.

Селиванова Л.А

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА
И ТЕХНОЛОГИЙ
КАФЕДРА НАЦИОНАЛЬНОЙ ЭКОНОМИКИ И ОРГАНИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВА

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

По дисциплине: Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

1. Ассортимент услуг и его элементы
2. Принципы организации оплаты труда на предприятии сервиса
3. Задача

Зав. кафедрой ст.н.с., к.э.н.

Селиванова Л.А

Задача к билету № 1

1. Выручка от реализации услуг составила 800 тыс.руб., затраты на производство и реализацию – 680тыс.руб., прибыль от реализации имущества – 15тыс.руб., прибыль от внереализационных операций – 14 тыс.руб., убытки от содержания основного фонда – 45 тыс.руб. Определите балансовую прибыль и рентабельность оказания услуг предприятием.

Задача к билету № 2

Кейс-задание: Провести расчет потребности в персонале (на примере предприятия) и составить план-график оптимизации численности трех подразделений (в сторону увеличения численности, уменьшения численности и изменения качественного состава)

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

В ГИЭФПТ для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности используется балльно-рейтинговая система. Под балльно-рейтинговой системой понимается система количественной оценки качества освоения ОП ВО. При этом изучаемая дисциплина делится на ряд самостоятельных, логически завершенных разделов (модулей) для проведения по ним контрольных мероприятий.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующаяся с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность балльно-рейтинговой оценки успеваемости обучающихся. К основным формам текущего контроля (текущей аттестации) можно отнести устный опрос, письменные задания, лабораторные работы, контрольные работы.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов) /модуля (модулей). Промежуточная аттестация помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Достоинства: помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Основная форма :экзамен. Текущий контроль и промежуточная аттестация традиционно служат основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся,

необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

По результатам промежуточной аттестации студенту засчитывается трудоемкость дисциплины в зачетных единицах, выставляется дифференцированная оценка в принятой вузе системе баллов, характеризующая качество освоения студентом знаний, умений и навыков по этой дисциплине.

| УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ | | | |
|----------------------------|-------------|----------|-------------|
| | Минимальный | Основной | Продвинутый |
| <i>Баллы</i> | 55-69 | 70-84 | 85-100 |
| <i>Оценка</i> | 3 | 4 | 5 |

Оценка **5 («отлично», 85-100 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала;

демонстрируют знание современной учебной и научной литературы;

способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;

владеют понятийным аппаратом;

демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики;

подтверждают теоретические постулаты примерами из правоприменительной практики.

Оценка **4 («хорошо», 70-84 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

обнаруживают твёрдое знание программного материала;

усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу;

способны применять знание теории к решению задач профессионального характера;

допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.

Оценка **3 («удовлетворительно», 55-69 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

в основном знают программный материал в объёме, необходимом для предстоящей работы по профессии;

в целом усвоили основную литературу;

допускают отдельные погрешности в ответе на вопросы.

Оценка **2 («неудовлетворительно», 0-54 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;

допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы;

демонстрируют незнание теории и практики профессиональной деятельности.

Основанием для **недопуска** к экзамену является то, что обучающийся во время семестра не набрал установленного минимума баллов – 55 баллов.

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

а) нормативные правовые акты

1. «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30.11.1994 N 51-ФЗ // "Собрание законодательства РФ", 05.12.1994, N 32, ст. 3301.
2. «Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая)» от 05.08.2000 N 117-ФЗ//Собрание законодательства РФ", 07.08.2000, N 32, ст. 3340.
3. Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.10.2017)// "Российская газета", N 256, 31.12.2001

б) основная литература:

1. Виноградова М. В. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс]: Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 8-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. - 448 с
<http://znanium.com/bookread2.php?book=511993>
2. Бухалков М. И. Планирование на предприятии: Учебник / М.И. Бухалков. - 4-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 411 с. - (Высшее образование: Бакалавриат)
<http://znanium.com/bookread2.php?book=426964>

в) дополнительная литература:

1. Горностаева Ж.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / Ж.В. Горностаева, Е.В. Дуванская, Е.С. Алехина. - Ростов н/Д: Феникс, 2016.-317 с.
2. Руденко Л. Г. Планирование и проектирование организаций: Учебник для бакалавров/Л.Г.Руденко - М.: Дашков и К, 2016. - 240 с. - (Учебные издания для бакалавров) <http://znanium.com/bookread2.php?book=515756>
3. Янковская В. В.Планирование на предприятии : учебник / В.В. Янковская. – М. : ИНФРА-М, 2017. – 425 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com> (Высшее образование: Бакалавриат).
4. Литвинова Т. Н. Планирование на предприятии (в организации) : учеб. пособие / Т.Н. Литвинова, И.А. Морозова, Е.Г. Попкова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 156 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).
<http://znanium.com/bookread2.php?book=924705#>
5. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учеб.пособие для вузов / Т. А. Казакевич. - 2-е изд., доп. - М. : Юрайт, 2017. - 186 с.
6. Планирование на предприятии: учебное пособие / Е.С. Вайс, В.М. Васильцова, Т.А. Вайс, В.С. Васильцов. — Москва : КноРус, 2016. — 336 с. <https://www.book.ru/book/920696>

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

1. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.gks.ru>
2. Официальный сайт компании Консультант плюс. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/>
3. Официальный сайт Президента РФ. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.kremlin.ru>
4. Официальный сайт Правительства Российской Федерации. [Электронный ресурс]. URL: www.government.ru
5. Официальный сайт Государственной Думы Российской Федерации. [Электронный ресурс]. URL: www.duma.gov.ru
6. Официальный сайт Администрации Ленинградской области. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.lenobl.ru>

10. 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, зачету, экзамену, защите курсовой работы.

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 сообщений и докладов. При подготовке сообщений и докладов необходимо учитывать временное ограничение времени изложения подготовленного материала (не

более 20 минут). Изложение сообщения или доклада производится в форме рассказа, а не чтения с листа. После сообщения или доклада обучающийся должен быть готов ответить на уточняющие вопросы аудитории.

При подготовке к практическим занятиям, зачету 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 анализа юридических документов, статистических данных. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия нормативного 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 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 семинарским и 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.

- *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 эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Преподавание дисциплины осуществляется в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «*Организация и планирование деятельности предприятий сервиса*» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Открытые тестовые задания (без вариантов ответов) выявляют знание соответствующих нормативных или учебных положений. Закрытые 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.

При подготовке к экзамену следует иметь в виду, что экзамен является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Экзамен подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Экзамен можно проводить как в форме собеседования, так и в форме тестирования.

Решение преподавателя об итоговой аттестации принимается по результатам всего собеседования на основе полноты и достоверности

изложенного ответа и проявленных умений практического применения теоретических знаний.

Экзамен может быть проведен в форме итогового тестирования. В этом случае следует максимально сконцентрировать для решения тестовых заданий, отвечая максимально точно и полно в строго установленных пределах времени. Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам проверки решений теста, в зависимости от шкалы оценки.

В процессе работы с нормативными источниками необходимо учитывать, что правовые явления существуют не в статическом, а в динамическом ряде. Поэтому необходимо внимательно следить за тем, чтобы используемые источники отражали правовую действительность, а не только историческую ретроспективу.

Работа с печатными изданиями для обучающегося может быть связана с трудностями в области доступа к современной научной печатной литературе. В связи с развитием научно-технического прогресса в такой ситуации надлежит воспользоваться материалами, находящимися в открытом доступе сети Internet. Также необходимо учитывать, что по состоянию на сегодняшний день многие справочные правовые системы содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Одновременно следует обратить свое внимание на публичные библиотеки, предоставляющие возможность доступа к электронным версиям печатных источников.

В силу кратковременности изучения и значительного объема данной учебной дисциплины кафедра настоятельно рекомендует систематически, а не эпизодически работать над изучением курса.

Методические указания по написанию курсовой работы

Курсовая работа по дисциплине "Организация и планирование деятельности предприятий сервиса" является самостоятельным исследованием определенной темы в русле программы курса. При выполнении работы студенты должны ознакомиться с современными теоретическими представлениями по данной проблематике, а также с практической стороной исследуемого вопроса.

Курсовая работа сочетает в себе исследовательские и учебные задачи. При выполнении этих работ студент должен приобрести не только глубокие и прочные знания по избранной теме, но и выработать ряд важных умений:

- умение правильно подобрать литературу по выбранной теме;
- умение анализировать и обобщать данные учебной и научной литературы, проблемно излагать теоретический материал;
- умение выстраивать логику изложения;
- умение систематизировать цифровые данные в таблицах, графиках с необходимым анализом, обобщением и выявлением тенденций развития;
- умение делать аргументированные выводы, обоснованные предложения и рекомендации.

Общими требованиями к курсовой работе являются:

- целевая направленность;

- четкость структуры;
- логическая последовательность изложения материала;
- полнота изложения вопросов;
- убедительность аргументации и четкость формулировок;
- конкретность изложения результатов работы;
- доказательность выводов;
- грамотное оформления в соответствии с требованиями стандартов.

Тема курсовой работы выбирается из предложенного преподавателем списка. Основной критерий – научные и практические интересы студента. Формулировку темы можно скорректировать или выбрать другую тему в рамках курса, но только по согласованию с преподавателем.

Исходя из выбранной темы, студент самостоятельно составляет план работы с учетом требований к ее структуре. В случае затруднений при составлении плана студенту следует проконсультироваться у преподавателя. Первоначальный план может уточняться, корректироваться. Окончательный план составляется после изучения литературных источников. В тексте курсовой работы окончательный план представляется как «Содержание».

Требования к содержанию работы

Содержание курсовой работы должно полностью раскрывать выбранную тему и иметь объем 25-30 страниц печатного текста.

Структура курсовой работы включает в себя введение, основную часть, заключение, список литературы, приложения (при необходимости их включения в работу).

Во введении дается обоснование актуальности темы исследования, указываются цель и задачи работы, исходные данные, используемые методы исследования.

Основная часть работы должна включать три главы с подглавами, раскрывающими название соответствующих глав. В основной части необходимо раскрыть теоретико-методологические, а также правовые аспекты изучаемого вопроса. Теоретический материал должен сопровождаться примерами из практики (этому может быть посвящена отдельная глава). Необходимо привести и проанализировать современную статистику по анализируемой теме, описать существующие проблемы и тенденции.

Требования к оформлению работы

Курсовая работа должна быть соответствующим образом оформлена, к оформлению предъявляются следующие требования:

1. Наличие титульного листа
2. На второй странице – содержание (план) курсовой работы
3. Каждый раздел работы принято начинать с новой страницы.
4. Текст курсовой работы должен быть набран на персональном компьютере и распечатан на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210 x 97 мм), шрифт 14 пт (Times New Roman), с межстрочным интервалом – 1,5. Требования к полям: левое – 30 мм, правое – 15 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм.

В процессе печатания текста при переходе на следующую страницу не рекомендуется:

отрывать одну строку текста или слово от предыдущего абзаца, лучше напечатать на этой странице;
начинать одну строку нового абзаца на заканчивающейся странице, лучше начать новый абзац на другой странице;
начинать в конце странице слово с переносом, лучше перенести это слово на новую страницу;
отрывать название таблицы от ее содержания.

5. Страницы курсовой работы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами от титульного листа до последней страницы с приложениями, включая все листы с иллюстрациями, таблицами и т.п., расположенными внутри текста (на титульном листе номер страницы не печатается). Нумерацию страниц проставляют в правом верхнем углу страницы.

6. Список использованной литературы, составленной в алфавитной последовательности фамилии авторов, законодательных и нормативных документов, методической и учебной литературы, помещается в конце работы (оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003).

К защите допускаются работы, полностью соответствующие указанным требованиям.

Неверное оформление курсовой работы, в том числе списка литературы, а также несоблюдение хотя бы одного из перечисленных требований, может служить достаточным основанием для возврата студенту работы на доработку. Это равносильно неудовлетворительной оценке за письменную работу.

Оценка за курсовую работу складывается из предварительной оценки за проверку самой работы и итогов ее защиты.

На защите необходимо продемонстрировать уверенное владение представленным материалом, специальной терминологией, умение грамотно отвечать на вопросы по работе, самостоятельно рассуждать и делать обоснованные выводы.

Темы курсовых работ

1. Внутрифирменное планирование деятельности предприятия сервиса
2. Анализ экономической значимости и тенденций развития сервисной деятельности
3. Организация производственного процесса предприятия сервиса
4. Организация процесса оказания услуг
5. Анализ состояния рынка сервисных услуг
6. Внешнеэкономическая деятельность предприятий сервиса
7. Планирование деятельности предприятия сервиса
8. Повышение эффективности деятельности предприятия сервиса
9. Совершенствование организационно-управленческой структуры предприятий сервиса
10. Бизнес-планирование гостиницы
11. Бизнес-планирование ресторана.
12. Бизнес-планирование салона мод
13. Планирование технического развития швейного предприятия
14. Планирование трудовых ресурсов и оплаты труда в ресторане.

15. Организация управления предприятием сервиса
16. Организация материально-технического обеспечения предприятия сервиса
17. Организация сервисного обслуживания клиентов в гостинице
18. Организация управления качеством услуг на предприятия сервиса
19. Организация производственных процессов выполнения услуг
20. Организация контроля качества услуг на предприятиях сервиса

К экзамену по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» допускаются студенты, защитившие курсовую работу на положительную оценку.

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

Программное о

Операционная система (Microsoft Windows XP, 7, 8.X *Проприетарная*);
 Пакет офисных программ Microsoft Office Professional 7 (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Publisher и др. *Проприетарная*);
 Архиватор (7-Zip *GNU Lesser General Public License*)

Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader *GNU Lesser General Public License*);

Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*)

Информационные справочные системы:

Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
 Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

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

| № п/п | Наименование | Количество |
|-------|---|------------|
| 1 | 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 № 43 | 1 |
| | Технические средства обучения: | |
| | компьютер с программным обеспечением № 43 | 17 |
| 2 | Специализированные аудитории: | |

| | | |
|--|--|---|
| Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № 2 | | 1 |
| | Технические средства обучения: | |
| | экран настенный № 2 | 1 |
| | мультимедийный проектор № 2 | 1 |
| | трибуна для мультимедийного оборудования №2 | 1 |
| | компьютер с программным обеспечением № 2 | 1 |
| 3 | Специализированные аудитории: | |
| | Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа № 05 | 1 |
| | Технические средства обучения: | |
| | экран настенный № 05 | 1 |
| | мультимедийный проектор № 05 | 1 |
| | компьютер с программным обеспечением № 05 | 1 |

Пронумеровано и
прошито 15 листов

Зав. УМО

