

Приложение 1 к РПД
Организация и планирование деятельности
предприятий в индустрии сервиса
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис
индустрии гостеприимства
и общественного питания
Форма обучения – очная
Год набора - 2022

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	43.03.01 Сервис
3.	Направленность (профиль)	Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания
4.	Дисциплина (модуль)	Организация и планирование деятельности предприятий в индустрии сервиса
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2022

I. Методические рекомендации по организации работы обучающихся во время проведения лекционных и практических занятий

1.1 Методические рекомендации по организации работы обучающихся во время проведения лекционных занятий

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание изучаемой дисциплины, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки, подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Рекомендуется активно задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

1.2 Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

В ходе подготовки к семинарским (практическим) занятиям следует изучить основную и дополнительную литературу, учесть рекомендации преподавателя и требования рабочей программы.

Можно подготовить свой конспект ответов по рассматриваемой тематике, подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на занятие. Следует продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной практикой. Можно дополнить список рекомендованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам практического занятия, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практического занятия может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает с использованием технологической карты дисциплины, размещенной на сайте МАГУ.

1.3 Методические рекомендации по подготовке презентаций

Подготовку презентационного материала следует начинать с изучения нормативной и специальной литературы, статистических данных, систематизации собранного материала. Презентационный материал должен быть достаточным для раскрытия выбранной темы.

Подготовка презентационного материала включает в себя не только подготовку слайдов, но и отработку навыков ораторства и умения организовать и проводить диспут.

Создание презентационного материала дает возможность получить навыки и умения самостоятельного обобщения материала, выделения главного.

При подготовке мультимедийного презентационного материала важно строго соблюдать заданный регламент времени.

Необходимо помнить, что выступление состоит из трех частей: вступления, основной части и заключения. Прежде всего, следует назвать тему своей презентации, кратко перечислить рассматриваемые вопросы, избрав для этого живую интересную форму изложения.

Большая часть слайдов должна быть посвящена раскрытию темы. Задача выступающего состоит не только в том, что продемонстрировать собственные знания, навыки и умения по рассматриваемой проблематике, но и заинтересовать слушателей, способствовать формированию у других студентов стремления познакомиться с нормативными и специальными источниками по рассматриваемой проблематике.

Алгоритм создания презентации

- 1 этап – определение цели презентации
- 2 этап – подробное раскрытие информации,
- 3 этап - основные тезисы, выводы.

Следует использовать 10-15 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;

- на втором слайде необходимо разместить содержание презентации, а также краткое описание основных вопросов;

- все оставшиеся слайды имеют информативный характер.

Обычно подача информации осуществляется по плану: тезис – аргументация – вывод.

Рекомендации по созданию презентации:

1. Читательность (видимость из самых дальних уголков помещения и с различных устройств), текст должен быть набран 24-30-ым шрифтом.
2. Тщательно структурированная информация.
3. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
4. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.
5. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.
6. Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
7. Графика должна органично дополнять текст.
8. Выступление с презентацией длится не более 10 минут.

1.5. Методические рекомендации по подготовке к тесту

При подготовке к тесту необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц и схем.

При решении теста необходимо:

- внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся;
- начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать затруднения;
- внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам» или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях;
- если Вы не знаете ответа на вопрос или не уверены в правильности, следует пропустить его и отметить, чтобы потом к нему вернуться;
- рассчитывать выполнение заданий нужно всегда так, чтобы осталось время на проверку и доработку.

1.6. Методические рекомендации по решению задач

Решение задач выполняется студентами на основе самостоятельного изучения рекомендованной литературы, с целью систематизации, закрепления и расширения теоретических знаний, овладения навыками самостоятельной работы с научной литературой, формирования практических умений.

1.7. Методические рекомендации по подготовке к деловой игре

Организация деловой игры осуществляется по определенным правилам, которые озвучивает преподаватель.

Темы деловых игр разнообразны, но их условия должны быть актуальными и близкими к жизненной ситуации, проблеме.

Игроки могут не иметь опыта для ее решения, но обладают базовыми знаниями, воображением и другими способностями. Общее для всей команды - конечный результат, достижение цели, выработанное решение.

Правильных решений может быть несколько. Возможность искать разные пути для решения задачи обычно заложены в условии. Участники сами выбирают роли и модели поведения для успешного решения задачи.

Этапы проведения

Подготовительный этап. Выявление проблемы, выбор темы и определение задач. Выбор вида и формы игры, работа над игровой стратегией, подготовка материалов.

Ввод участников в игровую ситуацию. Привлечение интереса, целеполагание, формирование команд, мобилизация участников.

Групповая или индивидуальная работа по установленным правилам или без них.

Выводы и анализ итогов самостоятельно и/или с привлечением экспертов.

Проведение деловой игры может быть связано с большим количеством этапов. В ходе проведения игры участникам предстоит определить проблему, рассмотреть и проанализировать ситуацию, выработать предложения по решению проблемы. Завершают работу обсуждение хода игры и пожелания.

1.8. Методические рекомендации по подготовке к групповой дискуссии

Групповая дискуссия – это совместное обсуждение какого-либо спорного вопроса, позволяющее прояснить мнения, позиции и установки участников группы в процессе непосредственного общения.

В ходе дискуссии происходит коллективное сопоставление мнений, оценок, информации по обсуждаемой проблеме. Психологическая ценность дискуссии состоит в том, что благодаря принципу обратной связи и мастерству руководителя каждый участник получает возможность увидеть, как по-разному можно подойти к решению одной и той же проблемы, как велики индивидуальные различия людей в восприятии и интерпретации одних и тех же ситуаций.

При подготовке к дискуссии следует проанализировать информацию и выработать собственную точку зрения на конкретную проблему. Нужно продумать факты для аргументации своей точки зрения.

1.9. Методические рекомендации по выполнению курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены.

1.10. Методические рекомендации по подготовке доклада

Алгоритм создания доклада:

- 1 этап – определение темы доклада
- 2 этап – определение цели доклада
- 3 этап – подробное раскрытие информации
- 4 этап – формулирование основных тезисов и выводов.

1.11. Инструкция по составлению глоссария

1. Внимательно прочитайте и ознакомьтесь с текстом. Вы встретите в нем много различных терминов, которые имеются по данной теме.

2. После того, как вы определили наиболее часто встречающиеся термины, вы должны составить из них список. Слова в этом списке должны быть расположены в строго алфавитном порядке, так как глоссарий представляет собой не что иное, как словарь специализированных терминов.

3. После этого начинается работа по составлению статей глоссария. Статья глоссария - это определение термина. Она состоит из двух частей: 1. точная формулировка термина в именительном падеже; 2. содержательная часть, объемно раскрывающая смысл данного термина.

При составлении глоссария важно придерживаться следующих правил:

- стремитесь к максимальной точности и достоверности информации;
- старайтесь указывать корректные научные термины и избегать всякого рода жаргонизмов. В случае употребления такового, дайте ему краткое и понятное пояснение;
- излагая несколько точек зрения в статье по поводу спорного вопроса, не принимайте ни одну из указанных позиций. Глоссарий - это всего лишь констатация имеющихся фактов;
- также не забывайте приводить в пример контекст, в котором может употребляться данный термин;

- при желании в глоссарий можно включить не только отдельные слова и термины, но и целые фразы.

1.12 Методические рекомендации по подготовке к сдаче зачета

Подготовка к зачету предполагает последовательную активность в освоении материалов курса, участие в практических занятиях, выполнение заданий для самостоятельной работы. В период подготовки к зачету студенты вновь обращаются к учебно-методическим материалам и закрепляют промежуточные знания. На зачет выносится материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр.

Подготовка студента к зачету включает в себя три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы.

При подготовке к зачету студентам целесообразно использовать материалы лекций, основную и дополнительную литературу.

Зачет проводится в устной форме по билетам, которые утверждаются на заседании кафедры и включают в себя два вопроса. Формулировка вопросов совпадает с формулировкой перечня вопросов, доведенного до сведения студентов накануне экзаменационной сессии. Содержание вопросов одного билета относится к различным разделам программы с тем, чтобы более полно охватить материал учебной дисциплины.

Преподавателю предоставляется право задавать студентам вопросы в рамках билета, а также, помимо теоретических вопросов, предлагать задачи практико-ориентированной направленности по программе данного курса.

На подготовку к ответу на билет на зачете отводится 20 минут.

Результат зачета выражается оценками «зачтено», «незачтено».

При явке на зачет студенты обязаны иметь при себе зачетную книжку, которую они предъявляют преподавателю в начале зачета, а также письменные принадлежности. За нарушение дисциплины и порядка студенты могут быть удалены с зачета.

2. Планы практических занятий

Практические занятия 1-2

Основы организации деятельности предприятий сервиса

1. Состав производственного (бизнес) процесса.
2. Организационные типы деятельности предприятий сервиса.
3. Типовая структура предприятия сервиса.
4. Особенности отраслевой деятельности предприятия.
5. Деловая игра

Литература: [1, 2].

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Зачем необходимо осуществлять планирование производственного процесса на предприятиях сервиса?
2. Что понимается и какова структура бизнес-процессов предприятий сервиса?
3. Что понимается под типовой структурой предприятий сервиса?
4. Какова специфика отраслевой деятельности предприятий сервиса (подготовьтесь к групповой дискуссии)?

5. В чем характерные особенности планирования сервисной деятельности (подготовьтесь к групповой дискуссии)?

Задания для самостоятельной работы

1. Составить таблицу «Организационно-правовые формы предприятий».
2. Перечислите и охарактеризуйте действующие в России объединения предприятий.
3. Составить глоссарий
4. Тест

Практические занятия 3-4

Организация производственного процесса предприятия сервиса

1. Научные принципы организации деятельности предприятия сервиса.
2. Производственный и экономический цикл, их длительность и структура.
3. Направления сокращения длительности производственного и экономического циклов.
4. Организация производственного процесса предприятия сервиса.

Литература: [1, 2].

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Каковы основные принципы организации деятельности предприятия сервиса?
2. Какие основные цели деятельности организации предприятия сервиса (подготовьтесь к групповой дискуссии)?
3. Что такое экономический цикл? Из каких элементов состоит производственный и экономический циклы?
4. Какие направления сокращения деятельности производственного и экономического циклов существуют (подготовьтесь к групповой дискуссии)?
5. Что представляет собой производственный процесс предприятия сервиса?

Задания для самостоятельной работы

1. Составить схему «Компоненты производственного процесса».
2. Перечислите принципы построения производственной структуры и дайте им характеристику.

Практические занятия 5-6

Организация обслуживания деятельности предприятия сервиса

1. Организация материально-технического обеспечения.
2. Организация энергетического хозяйства.
3. Организация транспортного хозяйства.
4. Организация контроля качества и сертификации услуг.
5. Организация и обеспечение рабочих мест.

Литература: [1, 2].

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Что такое основной капитал предприятия сервиса (подготовьтесь к групповой дискуссии)?
2. Что входит в состав основных производственных фондов предприятия сервиса?
3. Что такое трудовые ресурсы предприятия сервиса?
4. Что такое баланс рабочего времени?

5. Какие методы организации производственных процессов существуют (подготовьтесь к групповой дискуссии)?
6. Что представляет собой принцип непрерывности, принцип гибкости?
7. Назовите цели планирования потребности в трудовых ресурсах.

Задания для самостоятельной работы

1. Составить схему «Нематериальные активы предприятия».
2. Перечислите, что понимается под амортизацией основных фондов.
3. Составить глоссарий

Практическое занятие 7

Научная организация и нормирование труда

1. Нормирование труда на предприятии сервиса: функции норм труда, разновидности норм труда (норма времени, норма выработки, норма обслуживания, норма времени обслуживания, норма численности).
2. Нормативные материалы по труду.
3. Классификация и структура затрат рабочего времени.
4. Методы изучения затрат рабочего времени: фотография рабочего времени, хронометраж.

Литература: [1, 2].

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Какие разновидности норм труда существуют?
2. Что такое фотография рабочего времени?
3. Какие формы организации труда и регулирования трудовых отношений существуют?
4. Назовите цели планирования потребности в трудовых ресурсах на предприятии сервиса.
5. Назовите общие принципы организации труда.
6. Назовите цели и задачи нормирования труда.
7. Какие существуют оценки системы и оплаты труда в производстве на предприятии сервиса (подготовьтесь к групповой дискуссии)?

Задания для самостоятельной работы

1. Опишите фонд заработной платы предприятия сервиса.
2. Перечислите особенности организации труда на предприятиях сервиса (подготовьтесь к групповой дискуссии).

Практическое занятие 8

Планирование деятельности предприятий сервиса

1. Формы планирования и виды планов: директивное и индикативное планирование; долгосрочное, среднесрочное и текущее планирование; стратегическое, тактическое и оперативно-календарное планирование.
2. Инвестиционный план. Бизнес-план.
3. План инновационного развития.
4. Принципы планирования деятельности предприятий сервиса.
5. Методы разработки планов: балансовые, нормативные, математико-статистические.

Литература: [1, 2, 3].

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Какие существуют формы планирования и виды планов на предприятии сервиса?
2. Что такое директивное и индикативное планирование?
3. Что такое текущее планирование и долгосрочное планирование? Какие еще виды планирования Вы знаете?
4. Зачем нужен инвестиционный план (подготовьтесь к групповой дискуссии)?
5. Что представляет собой план инновационного развития?
6. Какие принципы планирования деятельности предприятия сервиса существуют (подготовьтесь к групповой дискуссии)?
7. Какие существуют методы разработки планов?

Задания для самостоятельной работы

1. Составьте бизнес-план гостиницы.
2. Перечислите принципы планирования и дайте им характеристику.
3. Составить глоссарий

Практическое занятие 9

Программа развития предприятия сервиса

1. Содержание, методы измерения и показатели программы развития предприятия сервиса.
2. Стоимостные показатели программы функционирования и развития.
3. Система производственных программ.
4. Разработка программы развития предприятия сервиса.

Литература: [1, 3, 4].

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Какие существуют методы измерения и показатели программы развития предприятия сервиса?
2. Что включают в себя стоимостные показатели программы функционирования и развития предприятия сервиса?
3. Для чего нужна система производственных программ (подготовьтесь к групповой дискуссии)?
4. Что такое валовые доходы и валовые издержки на предприятии сервиса?
5. Что такое производственная мощность предприятия и ее динамика?

Задания для самостоятельной работы

1. Перечислите основные функциональные стратегии развития предприятий и дайте им характеристику (подготовьтесь к групповой дискуссии).
2. Составьте программу развития ателье по пошиву детской одежды (подготовьтесь к групповой дискуссии).

Практическое занятие 10

Управление деятельностью предприятия сервиса. Системное представление

1. Процесс управления деятельностью предприятий сервиса.
2. Функции и организационная структура управления.
3. Основы теории принятия проектно-плановых решений.

Литература: [1, 2].

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Назовите основы теории принятия проектно-плановых решений (подготовьтесь к групповой дискуссии).
2. Что такое автоматизация технологических процессов?
3. Назовите типы и характеристики систем управления ресурсами предприятия сервиса.
4. Какие Вы знаете факторы успеха и неудач внедрения ERP-систем?
5. Перечислите пути повышения эффективности информационных технологий в организации производства.
6. Какие существуют формы и методы управления качеством на предприятии сервиса?
7. Какие существуют современные подходы к определению качества продукции (подготовьтесь к групповой дискуссии)?

Задания для самостоятельной работы

1. Составить таблицу «Основные типы организационных структур предприятий сервиса».
2. Перечислите принципы построения организационных структур управления и дайте им характеристику.

Практическое занятие 11

Организация управления деятельностью предприятий сервиса

1. Структура и взаимосвязь элементов системы управления деятельностью предприятий сервиса.
2. Информационное обеспечение системы управления.
3. Техническое и программное обеспечение системы управления.
4. Организация автоматизированного управления деятельностью предприятий сервиса (подготовьтесь к групповой дискуссии).

Литература: [1, 3].

Вопросы для коллективного обсуждения:

1. Что такое информационное обеспечение системы управления?
2. Для чего необходимо программное обеспечение системы управления деятельностью предприятий сервиса?
3. Что такое автоматизированное управление деятельностью предприятий сервиса?
4. Какие существуют издержки создания запасов на предприятии сервиса (подготовьтесь к групповой дискуссии)?

Задания для самостоятельной работы

1. Перечислите, с помощью каких показателей оценивается деятельность предприятия сервиса.

2. Перечислите, с помощью каких показателей оценивается финансовое состояние предприятия сервиса.

Практическое занятие 12

Основы маркетинга организации

1. Конкурентные позиции организации на рынке и задачи маркетинга.
2. Оценка рынков сбыта и возможностей конкурентов.
3. Стратегическая ориентация маркетинга.
4. Базовые стратегии конкуренции на предприятиях сервиса.

Литература: [1, 4].

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Назовите основные задачи маркетинга и конкурентные позиции организации на рынке (подготовьтесь к групповой дискуссии).
2. Какие существуют методы оценки рынков сбыта и возможностей конкурентов?
3. Назовите базовые стратегии конкуренции на предприятии сервиса.
4. Что такое стратегическая ориентация маркетинга на предприятии сервиса?

Задания для самостоятельной работы

1. Составить схему «Петля качества услуги».
2. Опишите этапы сертификации услуг.
5. Подготовьте презентацию «Базовые стратегии конкуренции на предприятиях сервиса».
3. Подготовьтесь к деловой игре «Генеральный директор сети ресторанов»