

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Мурманский арктический государственный университет»
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**Б1.В.05 Организация и планирование деятельности
предприятий в индустрии сервиса**

(название дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом)

**основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки**

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

**Направленность (профиль) Сервис
индустрии гостеприимства и общественного питания**

(наименование направления (профиля / профилей / магистерской программы)

высшее образование – бакалавриат

уровень профессионального образования: высшее образование – бакалавриат / высшее образование –
специалитет, магистратура / высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации

бакалавр

квалификация

очная

форма обучения

2022

год набора

Составитель(-и):

Игнатенко М.В., канд.пед, наук, доцент
кафедры сервиса и туризма

Утверждено на заседании кафедры
сервиса и туризма
института креативных индустрий и
предпринимательства
протокол № 5 от 02.03.2022 г.

Зав. кафедрой



подпись

— Белевских Т.В.
Фамилия И.О.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) - дать комплексное представление о задачах, направлениях и методах решения проблем организации и планирования деятельности предприятия сервиса.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

УК-2 - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

ПК-5 - Способен применять методы прикладных исследований в сервисной деятельности

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

| Компетенция | Индикаторы компетенций | Результаты обучения |
|--|---|--|
| <p>УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p> | <p>УК-2.1 Формулирует в рамках поставленной цели совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение УК-2.2 Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач. УК-2.3 Проектирует решение конкретной задачи, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений.</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • социально-значимые проблемы и процессы, происходящие в обществе их влияние на деятельность предприятий сервиса, и прогнозировать возможное их развитие в будущем; • типовые методики и действующую нормативно-правовую базу для использования в расчётах экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность предприятий сервиса; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • анализировать социально-значимые проблемы и процессы, происходящие в обществе, оценивать их влияние на функционирование предприятий сервиса, а также прогнозировать возможное их развитие в будущем; • собирать и анализировать исходные данные, необходимые для планирования, а также расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность предприятий сервиса; • на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитывать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность предприятий сервиса; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками обобщения, анализа и |

| | | |
|---|--|--|
| | | <p>восприятия информации, постановки целей и выбора путей их достижения при организации эффективной деятельности предприятий сервиса;</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками понимания и анализа социально-экономических явлений и процессов в ходе планирования и организации деятельности предприятий сервиса; • навыками сбора и анализа исходных данных в системе бизнес-планирования предприятий сервиса; • навыками расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность предприятий сервиса; <p>навыками применения инструментальных средств</p> |
| <p>ПК- 5: Способен применять методы прикладных исследований в сервисной деятельности</p> | <p>ПК-5.1 Исследует тренды рынка сервисных услуг для выбора конкурентной стратегии предприятия и/или специалиста сервис индустрии ПК-5.2 Использует ресурсы электронной среды для прикладных исследований ПК-5.3 Применяет результаты прикладных исследований для повышения качества сервисных услуг</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • стандартные теоретические и эконометрические модели; • финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности предприятий сервиса различных форм собственности; критерии социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • выбирать инструментальные средства для обработки экономических данных в соответствии с поставленными задачами бизнес-планирования, анализировать результаты расчетов и обосновать полученные выводы; • на основе описания экономических процессов и явлений строить стандартные теоретические и эконометрические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты значимые для эффективной организации деятельности предприятий сервиса; • анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности предприятий сервиса различных форм собственности и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений; |

| | | |
|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений по организации деятельности предприятий сервиса и разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> навыками построения теоретических и эконометрических моделей функционирования предприятий сервиса; анализа и интерпретации данных финансовой, бухгалтерской и иной информации, содержащейся в отчетности предприятий сервиса различных форм собственности и использования полученных сведений для принятия управленческих решений; разработки и обоснования предложения по совершенствованию деятельности предприятий сервиса с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий. |
|--|--|--|

3. УКАЗАНИЕ МЕСТА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Дисциплина (модуль) «Организация и планирование деятельности предприятий в индустрии сервиса» относится к части, формируемой участниками отношений образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единиц или 108 часа (из расчета 1 ЗЕ= 36 часов).

| Курс | Семестр | Трудоемкость | Трудоемкость | Контактная работа | Контактных | Из них: | Кол-во часов на СРС | Всего часов на формах контроля |
|------|---------|--------------|--------------|-------------------|------------|---------|---------------------|--------------------------------|
|------|---------|--------------|--------------|-------------------|------------|---------|---------------------|--------------------------------|

| | | | | | | | | |
|---------------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|--|-----------|--|
| ИТОГО: | 12 | 24 | - | 36 | 14 | | 72 | |
|---------------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|--|-----------|--|

Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Основы организации деятельности предприятий сервиса

Состав производственного (бизнес) процесса. Организационные типы деятельности предприятий сервиса. Типовая структура предприятия сервиса. Особенности отраслевой деятельности предприятия.

Тема 2. Организация производственного процесса предприятия сервиса

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

Тема 3. Организация обслуживания деятельности предприятия сервиса

Организация материально-технического обеспечения. Организация энергетического хозяйства. Организация транспортного хозяйства. Организация контроля качества и сертификации услуг. Организация и обеспечение рабочих мест.

Тема 4. Научная организация и нормирование труда

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

Тема 5. Планирование деятельности предприятий сервиса

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

Тема 6. Программа развития предприятия сервиса

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

Тема 7. Управление деятельностью предприятия сервиса. Системное представление

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

Тема 8. Организация управления деятельностью предприятий сервиса

Структура и взаимосвязь элементов системы управления деятельностью предприятий сервиса. Информационное обеспечение системы управления. Техническое и программное обеспечение системы управления. Организация автоматизированного управления деятельностью предприятий сервиса.

Тема 9. Основы маркетинга организации

Конкурентные позиции организации на рынке и задачи маркетинга. Оценка рынков

сбыта и возможностей конкурентов. Стратегическая ориентация маркетинга. Базовые стратегии конкуренции на предприятиях сервиса.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Основная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — Москва : Дашков и К, 2014. — 448 с. — ISBN 978-5-394-02351-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/50257> (дата обращения: 22.05.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Панина, З. И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса: Практикум : учебное пособие / З. И. Панина, М. В. Виноградова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2017. — 244 с. — ISBN 978-5-394-01984-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/93421> (дата обращения: 22.05.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Дополнительная литература:

3. Грибов В. Д. Экономика предприятия сервиса : [учеб. пособие для студ. вузов] / В. Д. Грибов, А. Л. Леонов. - 3-е изд., перераб. - М. : КноРус, 2011. - 274, [2] с. - Библиогр.: с. 276 (15 назв.). - ISBN 978-5-406-00907-9[Гриф] : 240-00

4. Советов В. М. Основы функционирования систем сервиса : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. 100400 "Сервис" / В. М. Советов, В. М. Артюшенко. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2014. - 624 с. - (Высшая школа. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 619-620 (49 назв.). - ISBN 978-5-98281-169-1 (Альфа-М). - ISBN 978-5-16-003705-9 (ИНФРА-М) [Гриф] : 695-42.

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В образовательном процессе используются:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, ПК, оборудование для демонстрации презентаций, наглядные пособия.
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностями подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационную среду МАГУ.

7.1 ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ:

Лицензионное программное обеспечение отечественного производства

Kaspersky Anti-Virus

Лицензионное программное обеспечение зарубежного производства

MS Office

Windows 7 Professional

Windows 10

Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства

7Zip

Свободно распространяемое программное обеспечение зарубежного производства

Adobe Reader

FlashPlayer
Google Chrome
Mozilla FireFox
Notepad++
Skype

7.2 ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ:

ЭБС издательства «Лань» <https://e.lanbook.com/>

ЭБС издательства «Юрайт» <https://biblio-online.ru/>

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/>

7.3 СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ

1. информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX

2. Электронная база данных Scopus

7.4. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1. Справочно-правовая информационная система Консультант Плюс
<http://www.consultant.ru/>

2. ООО «Современные медиа технологии в образовании и культуре».
<http://www.informio.ru/>

8. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ НА УСМОТРЕНИЕ ВЕДУЩЕЙ КАФЕДРЫ

Не предусмотрено.

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.