Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Географический факультет



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.02 ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА

Направление подготовки – 43.03.01 Сервис

Профиль – социально-культурный сервис

Программа подготовки – академическая

Форма обучения – заочная

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

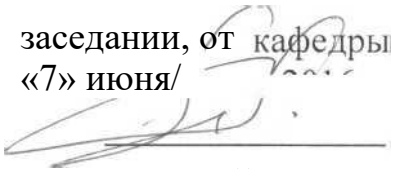
Краснодар 2016

Рабочая программа дисциплины «ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования № 1463, по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) от 04 декабря 2015 г.,

Программу составила:
Т.А. Рововая, д-р философ, наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента



Рабочая программа дисциплины утверждена заседании, от кафедры Международного туризма и менеджмента протокол «7» июня/
Заведующий кафедрой (разразботчика) Беликов М.Ю.



Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры и менеджмента протокол № 11 от «7» июня 2016 г
Заведующий кафедрой Беликов М.Ю.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии географического факультета, протокол № 06-16 от «20» июня 2016 г.
Председатель УМК Погорелов А.В.



Рецензенты:

Шалюгина Т.А., доктор философских наук

Филобок А.А., канд. геогр. наук, доцент кафедры экономической, социальной и политической географии, г. Краснодар

СОДЕРЖАНИЕ

1 Цели и задачи изучения дисциплины…….. 4
1.1 Цель освоения дисциплины…….…...… 4
1.2 Задачи дисциплины……..….. 4
1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы……..… 4
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы…….…..… 4
2 Структура и содержание дисциплины……...… 6
2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ……...… 6
2.2 Структура дисциплины……..……..... 6
2.3 Содержание разделов дисциплины…….…... 7
2.3.1 Занятия лекционного типа……..…..…. 7
2.3.2 Занятия семинарского типа…….…..… 7
2.3.3 Лабораторные занятия…….……..… 8
2.3.4 Примерная тематика курсовых работ…….…..... 8
2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине …….…….……..… 8
3 Образовательные технологии……....…. 10
4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации……..…... 11
4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации……...… 11
4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации…… 13
5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для обучения……..…… 16
5.1 Основная литература……..…... 16
5.2 Дополнительная литература……..... 17
5.3 Периодические издания…….…... 17
6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины…….…... 17
7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины…….. 18
8 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине ……..……..… 24
8.1 Перечень необходимого программного обеспечения…….…… 24
8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем…….. 25
9 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине……...… 25

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Целью освоения дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» - формирование у студентов общекультурных и профессиональных компетенций для достижения высоких практических результатов в области организации и планирования деятельности предприятий сервиса, предоставить системные профессиональные знания, квалификационные умения и навыки управления организациями индустрии сервиса на основе изучения современных принципов, методов и функций управления.

1.2 Задачи дисциплины:

1) приобретение студентами основ теоретических знаний в области организации и планирования деятельности предприятий сервиса;
2) применение студентами на практике знаний и умений, полученных в процессе обучения по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»;
3) развитие и совершенствование навыков применения студентами на практике знаний и умений, полученных в процессе обучения по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса».

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» относится к циклу вариативной части (Б1.В) Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования 43.03.01 «Сервис» от 20.10.2015 г. № 1169. Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» является дисциплиной по выбору. Она преподается на 3 курсе в 6 семестре. Учебная работа по дисциплине проводится в форме лекционных и семинарских занятий, самостоятельной работы студентов и консультаций.

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» базируется на содержании дисциплин: «География сервиса», «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе» и др.

Полученные в ходе освоения данной дисциплины знания, умения и способности позволят студентам самостоятельно организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя, а также планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства. Данная дисциплина является предшествующей для освоения таких дисциплин как «Бизнес-планирование в сервисе», «Методы принятия управленческих решений» и др.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса».

Процесс изучения дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» направлен на формирование полностью или частично элементов общепрофессиональных и профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Выпускник должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями (ОПК):

ОПК-3: Готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Выпускник должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):

ПК-2: Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

№ п.п.	Индекс компе-тенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	**уметь**	**владеть**
1.	ОПК-3	Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	– основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; – ресурсы социокультурного сервиса	– составлять краткосрочные планы сервисной деятельности; – формулировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах	– анализом состояния рынка услуг региона
2	ПК-2	Готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	– основные принципы эффективного планирования; – принципы аналитической деятельности	– прогнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса; – анализировать состояние и тенденции развития рынка сервиса	–методами организации и планирования деятельности предприятия сервиса; – методикой разработки бизнес-плана

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		6
Контактная работа, в том числе	**43,3**	**43,3**
Аудиторные занятия (всего)	32	32
Занятия лекционного типа	16	16
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	16	16
Иная контактная работа	**11,3**	**11,3**
Контроль самостоятельной работы (КСР)	11	11
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3	0,3
Самостоятельная работа, в том числе	**29**	**29**
Проработка учебного (теоретического) материала	4	4
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	4	4
Реферативная работа	8	8
Курсовая работа	7	7
Подготовка к текущему контролю	6	6
Контроль	**35,7**	**35,7**
Подготовка к экзамену	35,7	35,7
Общая трудоемкость	**час.**	**108**
	в том числе контактная работа	**43,3**
	зач. ед.	3

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые на 3 курсе ОФО

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	
1	Организация деятельности предприятия в системе рыночной экономики	8	2	2	4
2	Организация основного производства и производственной инфраструктуры на предприятиях сервиса	7	2	2	3
3	Организация контроля качества услуг и продукции	8	2	2	4
4	Организация обслуживания потребителей	6	2	2	2
5	Организация заработной платы на предприятиях сервиса	8	2	2	4

6	Понятие планирования, его задачи, основные принципы и методы	8	2	2	4
7	Система планов предприятия сервиса, их взаимосвязь	8	2	2	4
8	Планирование производства и сбыта продукции, оказания услуг	8	2	2	4
	Итого по дисциплине:		16	16	29

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Тематика лекционных занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Организация деятельности предприятия в системе рыночной экономики	Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Основные признаки, определяющие предприятие в соответствии со спецификой сферы сервиса. Юридическая, хозяйственная и отраслевая основы предприятий сферы сервиса. Виды и формы сервисных организаций. Классификационная характеристика предприятий сферы сервиса: форма собственности, наличие прав юридического лица, вид и организационно-правовая форма юридического лица, уровень специализации, тип производства и организации основных производственных процессов, время действия, методы обслуживания потребителей, форма организации, мощность предприятия, преимущества и недостатки малого бизнеса. Порядок организации предприятия. Методы организации новых предприятий. Этапы организационно-подготовительной работы при учреждении нового предприятия. Государственная регистрация предприятий. Учредительные документы. Формирование уставного капитала. Виды основных фондов. Показатели деятельности предприятий сферы сервиса: прибыль, рентабельность, фондоотдача, фондоемкость, фондовооруженность и др.	У, И, Л
2	Организация основного производства и производственной инфраструктуры на предприятиях сервиса	Особенности деятельности предприятий сферы сервиса. Основные особенности рынка услуг. Структура предприятия. Общая структура предприятия. Направления деятельности предприятия в соответствии с функциональными областями. Организационные структуры аппарата управления предприятиями. Модель предприятия сферы сервиса как открытой системы. Компоненты, свойства и особенности сервисной системы. Модели концепции маркетинга услуг.	У, И, Л

		Предприятие сфеы сервиса как производственная система. Особенности производственных систем. Составляющие модели производственной системы. Ресурсы предприятия. Экономический потенциал фирмы и факторы его определяющие. Преобразовательные процессы в производственной системе. Производственно-технологическая структура предприятия. Производственные структуры предприятий сферы сервиса и их ресурсы. Формирование производственной структуры предприятия. Технико-производственная база предприятия. Организация и управление процессом оказания услуг. Производственный и технологический процессы. Структура процессов оказания услуг. Основные, вспомогательные и обслуживающие процессы. Элементы процессов оказания услуг. Факторные элементы организационной структуры. Рациональная организация процессов оказания услуг. Процессы сотрудников контактной зоны, процессы обслуживания клиентов: схемы процесса принятия заказа клиента, процессы продаж. Показатели оценки уровня организации основного производства.	
3	Организация контроля качества услуг и продукции	Характеристика процесса обслуживания. Роль обслуживания для предприятий сферы сервиса. Сущностная характеристика процесса обслуживания: обслуживание, непосредственная сущность работы, атмосфера общения. Специфические особенности процесса обслуживания. Естественные противоречия между интересами предприятий, оказывающих услуги, и их и потребителями. Основные цели работы с потребителем. Факторы, влияющие на процесс обслуживания и его эффективность. Причины отказов клиентов. Риски, с которыми сталкиваются потребители услуг. Основы и принципы организации обслуживания и мероприятия по их реализации. Общепринятые принципы современного сервиса. Принципы организации обслуживания. Характеристика потребителей. Цикл управления взаимоотношениями с потребителями. Реализация принципов организации обслуживания. Повышение эффективности обслуживания. Организация труда сотрудников контактной зоны. Эстетика обслуживания. Управление спросом в очередях. Работа с жалобами и претензиями клиентов. Характеристика сущности обслуживания – моменты истины. Стандарты обслуживания. Основные принципы и приемы управления клиентской базой. Характеристика форм и методов обслуживания. Классификация форм обслуживания. Прогрессивные формы обслуживания. Совершенствование организации обслуживания: основные принципы и приемы управления клиентской базой; формирование обратной связи; оптимизация менеджмента жалоб.	У, И

4	Организация обслуживания потребителей	Значимость процессов управления персоналом для организации деятельности сервисной фирмы. Цепочка получения дохода в сфере услуг. Специфика работы персонала и его роль в удовлетворении потребностей клиента. Профессиональное поведение работника сферы услуг. Критерии культурного уровня специалистов. Функциональная специализация персонала сервисной фирмы. Особенности труда сотрудников контактной зоны. Качество труда персонала, его потенциальные и реальные характеристики. Факторы, влияющие на индивидуальное поведение и эффективность работников. Формирование требований к персоналу сервисной фирмы. Анализ содержания работы, дополнительные и квалификационные требования. Профессиограмма (карта компетентности). Профессиональные, деловые и социальные компетентности сотрудников сервисной фирмы. Формирование культуры обслуживания. Организация труда на предприятиях сферы сервиса. Функции организации труда. Условия труда. Социально-психологические факторы. Производственно-технические факторы: технико-технологические. Четыре специфических группы условий труда. Подходы к управлению персоналом в сфере услуг. Рекрутинг и отбор персонала. Методы отбора персонала. Мотивация труда. Формы и системы оплаты труда. Трудовая адаптация. Аттестация персонала. Обучение и развитие персонала. Система, формы и методы обучения. Современные способы организации труда.	У, И
5	Организация заработной платы на предприятиях сервиса	Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка. Основные понятия: планирование, процесс внутрифирменного планирования, цели предприятия сферы сервиса, задачи планирования. Абсолютные и относительные показатели деятельности предприятий сферы сервиса. Функции планирования. Общая модель планирования: характеристика процесса долгосрочного планирования (стратегическое планирование); среднесрочное планирование; краткосрочное планирование. Годовой краткосрочный план. Основные показатели и параметры по видам планирования. Система планирования на предприятии. Принципы и методы планирования. Принципы планирования. Методы планирования. Система планов предприятия и порядок их реализации. Характеристика планов предприятия сферы сервиса по их экономическому содержанию длительности планового периода. Этапы разработки плана предприятия. Анализ исходных позиций предприятия: анализ факторов внешней среды; анализ внутрипроизводственных возможностей предприятия. Анализ сильных и слабых сторон деятельности предприятия и его важнейших	У, И

		конкурентов. Разработка оптимальных планов предприятия. Структура текущего плана предприятия сферы услуг. Методы составления текущих планов предприятия. Основные разделы текущего плана предприятия сферы услуг: план реализации работ и услуг; план производства; план маркетинга; инвестиционный план; финансовый план. Показатели деятельности предприятий сферы сервиса: прибыль, рентабельность, различные коэффициенты рентабельности, коэффициенты платежеспособности, показатели ликвидности, коэффициенты платежеспособности, показатели оценки уровня организации основного производства.	
6	Понятие планирования, его задачи, основные принципы и методы	Формирование товарной политики сервисной фирмы. Ассортимент услуг и его элементы. Ассортиментная концепция и факторы ее определяющие. Сегментирование рынка сервисных услуг. Анализ конкурентов. Компоненты системы управления ассортиментом. Жизненные циклы услуг. Формирование моделей-предложений. Типы новинок, причины неудач и успеха новых предложений. Принципы целесообразности и максимальной полезности. Основные и второстепенные функции услуги и сервиса. Роль стандартизации и дифференциации в выборе товарной политики. Формирование сервисной политики. Параметры уровня качества сервиса. Категории важности элементов обслуживания. Критические параметры сервисного обслуживания. Процесс разработки объема и качества сервисных услуг.	У, И
7	Система планов предприятия сервиса, их взаимосвязь	Планирование издержек предприятий сферы сервиса. Себестоимость услуг. Затраты: единовременные (инвестиции) и текущие (издержки). Классификация издержек на выполнение услуг. Смета накладных расходов. Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость услуг. Структура калькуляционных статей затрат для предприятий сферы сервиса. Смета накладных расходов. Смета затрат на производство. Методы начисления амортизационных начислений. Особенности формирования ценовой политики. Проблемы и факторы ценообразования, действующие на рынке услуг. Ключевые вопросы ценообразования. Внутренние и внешние факторы ценообразования: уровень и характер спроса на услуги; детерминанты важности цены и степень чувствительности клиента; конъюнктура рынка; конкуренция; целевые установки продуцента, этапы жизненного цикла моделей предложений. Система цен в сервисе. Классификация цен. Цены по целевым субъектам производственно-экономических отношений. Виды цен по товарному признаку, по технологии формирования, по признаку конкуренции в сфере профессионального обслуживания, по признаку	У, И

		управления восприятием, по производственно-экономическому признаку. Структура ценовой корпоративной политики: ценовые уровни, ценовая дискриминация, эластичность и дифференциация цен. Методы ценообразования на услуги. Составляющие цены на услуги: издержки, прибыль, скидки или надбавки, налог на добавленную стоимость. Виды скидок и наценок с номинальных цен на услуги.	
8	Планирование производства и сбыта продукции, оказания услуг	Качество – основное понятие и определение (терминология в области качества). Проблемы и особенности определения качества в сфере сервиса. Субъективные и объективные компоненты качества. Показатели и критерии качества услуг. Концептуальная модель качества сервиса. Брешь в обслуживании и удовлетворенность потребителей. Причинно-следственные связи, обеспечивающие качество услуг. Детерминанты качества сервиса и их составляющие. Процесс управления качеством. Принципы и подходы к достижению качества. Повышение качества услуг, совершенствование сервиса и его технологий. Принципы восстановления услуги. Гарантии услуги. Категории потребительской ценности. Формирование системы удовлетворения жалоб и претензий. Принципы менеджмента качества.	У, Л, И
Примечание: У – устный опрос, Л – лекция-дискуссия, И – информационная лекция			

2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Организация деятельности предприятия в системе рыночной экономики	Решение конкретной задачи «Характеристика различных видов предприятий»	Р
2	Организация основного производства и производственной инфраструктуры на предприятиях сервиса	Командная практическая работа «Структура производственных процессов»	Р
3	Организация контроля качества услуг и продукции	**1. Дискуссия и обсуждение самостоятельно подготовленного конкретного практического материала** по направлениям: Проблемы, возникающие при оказании услуг, и методы их разрешения. Факторы, влияющие на процесс обслуживания. Негативное восприятие услуг потребителем. Причины, препятствующие обращению потребителей в сервисную фирму. Привлечение клиента.	Р

		Управление спросом в очередях. Риски, с которыми сталкиваются потребители. Стандарты поведения. Методы работы с жалобами. (возможно использование «Study Case»). **2. Освоение технологии метода разработки и анализа процесса взаимодействия покупателя и продавца «Потребительский сценарий»** (последующее выполнения самостоятельной работы).	
4	Организация обслуживания потребителей	**1. Освоение метода парных сравнений** для решения практических задач по организации деятельности предприятий сервиса. **2. Решение практической задачи по формированию требований к персоналу сервисной фирмы «составление профессиограммы».** По заданному виду деятельности выполнить: – анализ специфики работы персонала в соответствии с характеристикой оказываемых услуг; определить качественную и количественную потребность в персонале; – разработать набор квалификационных и личностных характеристик идеального сотрудника в зависимости от его функциональных обязанностей; – выполнить ранжирование и выбрать наиболее значимые профессиональные, деловые и социальные компетенции, используя матрицу парных сравнений; – составить перечень основных составляющих компетенций сотрудника.	Р
5	Организация заработной платы на предприятиях сервиса	**1. Освоение метода анализа категории элементов обслуживания**, в соответствии с концепцией «нейтральных зон» Ч Бернарда, типологии элементов обслуживания Е. Кедотта и Н. Терджена и модели Н. Кано. Освоение техники опроса потребителей. **2. Решение практической задачи по разработке ассортиментной концепции сервисной фирмы.**	Р
6	Понятие планирования, его задачи, основные принципы и методы	Формирование показателей технического и функционального качества услуг «Мозговой штурм». Формулирование сущностной характеристики критериев качества сервиса в соответствии с заданным видом деятельности: предварительный опрос потребителей, групповая работа, дискуссия. Методы работы с жалобами	Р, С
7	Система планов предприятия сервиса, их взаимосвязь	1. Деловая игра (дебаты) «Нужно ли планировать деятельность предприятия». 2. Решение задач по теме «Резервы повышения эффективности деятельности предприятия».	Р, С
8	Планирование производства и сбыта продукции, оказания услуг	Анализ потребности и разработка спецификации материальных ресурсов для организации процесса оказания услуги: расходные материалы, аксессуары, профессиональное оборудование. Характеристика номенклатуры затрат (издержек) на техническое выполнение услуги и сервисное обслуживание. Элементы затрат, смета затрат на производство, смета накладных расходов.	Р

Примечание: П – подготовка и защита презентаций, Р – реферативная работа, С – семинар-дискуссия

2.3.3 Лабораторные занятия.

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

2.3.3 Примерная тематика курсовых работ.

Курсовая работа- предусмотрена

Анализ состояния рынка сервисных услуг (города, края).

1. Анализ тенденций развития сервисной деятельности (города, края).
2. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг сервисного предприятия.
3. Концептуальные основы предпринимательской деятельности в гостиничном (или ином) бизнесе.
4. Методы оценки предпринимательского риска и его снижения в сфере сервиса
5. Бизнес-планирование в сервисе.
6. Оценка эффективности деятельности предприятий социально-культурного сервиса.
7. Проблемы инвестиционной деятельности сервисных предприятий в условиях современной России.
8. Проблемы стратегического и внутрифирменного планирования в сфере туризма.
9. Проблема формирования доходов и оценки уровня рентабельности предприятия сервиса.
10. Планирование маркетинговой деятельности сервисного предприятия.
11. Реклама и формирование спроса на услуги предприятия в социально-культурной сфере.
12. Специфика организации использования финансовых ресурсов на предприятии сервиса.
13. Специфика организации логистики сервисного предприятия.
14. Специфика оценки конкурентоспособности предприятия сервиса.
15. Характеристика гостиничного бизнеса (города или края).
16. Ценовая политика на предприятиях сферы услуг.
17. Особенности оценки качества услуг в туристическом бизнесе.

Темы курсовых работ являются вариативными и могут уточняться студентами в зависимости от особенностей организации, на примере которой пишется курсовая работа.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

Таблица 6 – Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1.	Организация деятельности предприятия в системе рыночной экономики	1. Семиглазов, В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / В.А. Семиглазов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). - Томск : ТУСУР, 2016. - 164 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480954 (17.09.2018).

		2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел и др. ; ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ». - Ставрополь : СЕКВОЙЯ, 2017. - 138 с. : ил. - Библиогр.: с. 119-120. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037 (17.09.2018).
2.	Организация основного производства и производственной инфраструктуры на предприятиях сервиса	1. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/09818D69-D505-48C1-8431-4C5D09285339. 2. Виноградова, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2014. — 448 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/50257. — Загл. с экрана.
3.	Организация контроля качества услуг и продукции	1. Семиглазов, В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / В.А. Семиглазов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). - Томск : ТУСУР, 2016. - 164 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480954 (17.09.2018). 2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел и др. ; ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ». - Ставрополь : СЕКВОЙЯ, 2017. - 138 с. : ил. - Библиогр.: с. 119-120. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037 (17.09.2018).
4.	Организация обслуживания потребителей	1. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/09818D69-D505-48C1-8431-4C5D09285339. 2. Виноградова, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2014. — 448 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/50257. — Загл. с экрана.
5.	Организация заработной платы на предприятиях сервиса	1. Семиглазов, В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / В.А. Семиглазов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). - Томск : ТУСУР, 2016. - 164 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480954 (17.09.2018).

		2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел и др. ; ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ». - Ставрополь : СЕКВОЙЯ, 2017. - 138 с. : ил. - Библиогр.: с. 119-120. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037 (17.09.2018).
6.	Понятие планирования, его задачи, основные принципы и методы	1. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/09818D69-D505-48C1-8431-4C5D09285339. 2. Виноградова, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2014. — 448 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/50257. — Загл. с экрана.
7.	Система планов предприятия сервиса, их взаимосвязь	1. Семиглазов, В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / В.А. Семиглазов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). - Томск : ТУСУР, 2016. - 164 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480954 (17.09.2018). 2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел и др. ; ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ». - Ставрополь : СЕКВОЙЯ, 2017. - 138 с. : ил. - Библиогр.: с. 119-120. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037 (17.09.2018).
8.	Планирование производства и сбыта продукции, оказания услуг	1. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/09818D69-D505-48C1-8431-4C5D09285339. 2. Виноградова, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2014. — 448 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/50257. — Загл. с экрана.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа,

– в форме аудиофайла,

– в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:
– в печатной форме,
– в форме электронного документа.
Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
– в печатной форме,
– в форме электронного документа,
– в форме аудиофайла.

3. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция, устный опрос, написание реферативных работ).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – лекция-дискуссия, семинар-дискуссия.

Таблица 8 – Используемые интерактивные образовательные технологии

Семестр	**Вид занятия (Л, С)**	**Используемые интерактивные образовательные технологии**	**Количество часов**
	Л	лекция-дискуссия* по теме «Организация деятельности предприятия в системе рыночной экономики»	*2*
		лекция-дискуссия* по теме «Организация основного производства и производственной инфраструктуры на предприятиях сервиса»	*2*
	С	семинар-дискуссия* по теме «Понятие планирования, его задачи, основные принципы и методы.»	*2*
		семинар-дискуссия* «Система планов предприятия сервиса, их взаимосвязь»	*2*
Итого:			

***Лекция-дискуссия** (групповая дискуссия) – форма активного вовлечения слушателей в учебный процесс. Предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Позволяет привлечь внимание слушателей к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей аудитории. Сильные стороны групповой лекции-дискуссии заключаются в возможности расширения круга мнений сторон. Участие студентов в лекции-дискуссии обеспечиваются различными приемами: вопросы к аудитории, которые могут быть как элементарные, с целью сосредоточить внимание слушателей, так и проблемные.

***Семинар-дискуссия** (групповая дискуссия) – это технология обучения, которая образуется на процессе диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении теоретических и практических проблем. На семинаре-дискуссии учатся точно выражать свои мысли в докладах и выступлениях, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию одноклассника. В такой работе учащийся получает возможность построения собственной деятельности, что и обусловливает высокий уровень его интеллектуальной и личностной активности, включенности в процесс учебного познания.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.

Пример вопросов для устного опроса к занятиям лекционного типа:

Лекция по теме «Организация основного производства и производственной инфраструктуры на предприятиях сервиса»

Вопросы для обсуждения:

Особенности деятельности предприятий сферы сервиса. Основные особенности рынка услуг. Структура предприятия. Общая структура предприятия. Направления деятельности предприятия в соответствии с функциональными областями. Организационные структуры аппарата управления предприятиями.

Модель предприятия сферы сервиса как открытой системы. Компоненты, свойства и особенности сервисной системы. Модели концепции маркетинга услуг.

Предприятие сфеы сервиса как производственная система. Особенности производственных систем. Составляющие модели производственной системы. Ресурсы предприятия. Экономический потенциал фирмы и факторы его определяющие. Преобразовательные процессы в производственной системе.

Производственно-технологическая структура предприятия. Производственные структуры предприятий сферы сервиса и их ресурсы. Формирование производственной структуры предприятия. Технико-производственная база предприятия.

Организация и управление процессом оказания услуг. Производственный и технологический процессы. Структура процессов оказания услуг. Основные, вспомогательные и обслуживающие процессы. Элементы процессов оказания услуг. Факторные элементы организационной структуры. Рациональная организация процессов оказания услуг. Процессы сотрудников контактной зоны, процессы обслуживания клиентов: схемы процесса принятия заказа клиента, процессы продаж. Показатели оценки уровня организации основного производства.

Примеры тем для проведения лекций-дискуссий.

Лекция-дискуссия по теме «Организация деятельности предприятия в системе рыночной экономики**».**

Вопросы для обсуждения:

1. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.
2. Основные признаки, определяющие предприятие в соответствии со спецификой сферы сервиса.
3. Юридическая, хозяйственная и отраслевая основы предприятий сферы сервиса.
4. Виды и формы сервисных организаций.
5. Классификационная характеристика предприятий сферы сервиса: форма собственности, наличие прав юридического лица, вид и организационно-правовая форма юридического лица, уровень специализации, тип производства и организации основных производственных процессов, время действия, методы обслуживания потребителей, форма организации, мощность предприятия, преимущества и недостатки малого бизнеса.
6. Порядок организации предприятия.
7. Методы организации новых предприятий.
8. Этапы организационно-подготовительной работы при учреждении нового предприятия.
9. Государственная регистрация предприятий. Учредительные документы.
10. Формирование уставного капитала. Виды основных фондов.
11. Показатели деятельности предприятий сферы сервиса: прибыль, рентабельность, фондоотдача, фондоемкость, фондовооруженность и др.

Пример материала для проверки знаний умений, навыков и опыта деятельности студента на занятиях семинарского типа:

Примеры тем для проведения семинаров-дискуссий.

Семинар-дискуссия по теме «Понятие планирования, его задачи, основные принципы и методы»

Мозговой штурм:

1. Формирование показателей технического и функционального качества услуг
2. Формулирование сущностной характеристики критериев качества сервиса в соответствии с заданным видом деятельности: предварительный опрос потребителей, групповая работа, дискуссия.
3. Методы работы с жалобами

Список тем для написания рефератов.

1. Проблемы организации и проведения сервисных услуг.
2. Способы формирования потребительского спроса.
3. Управление спросом и предложением в сфере услуг.
4. Качество услуги и ее непрерывное улучшение.
5. Прогнозирование спроса на услуги.
6. Система управления запасами.
7. Стратегические направления в сфере услуг.
8. Управление трудовыми ресурсами в сфере услуг.
9. Контролинг на предприятиях сферы сервиса.
10. Затраты и издержки при оказании услуг.
11. Характеристики рисков при организации сервисных услуг.
12. Планирование материальных запасов.
13. Типы сотрудников сферы услуг и их функциональные обязанности.
14. Формирование клиенто-ориентированной политики сервисных фирм.
15. Формирование клиентской базы.
16. Анализ целевого рынка услуг.
17. Перспективные направления развития сервисных услуг.
18. Элементы логистики в организации и продвижении услуг.
19. Методы управления сервисными потребностями клиентов.
20. Совершенствование методов продвижения и стимулирования услуг.
21. Оценка уровня удовлетворенности клиентов.
22. Организация предметно-пространственной среды. Дизайн офисных помещений.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Организация планирования на предприятии. Виды и система планов.
2. Масштабы, среда, внешние и внутренние факторы планирования.
3. Структура планирования отечественных и зарубежных фирм сервиса. Анализ структуры.
4. Виды планов в зависимости от горизонтов планирования.
5. Система технико-экономического планирования.
6. Система оперативно-производственного планирования. Содержание, роль и место.
7. Стратегические, тактические и текущие планы. Понятие, необходимость и взаимосвязь.
8. Структура бизнес-плана предприятия.
9. Методы планирования.
10. Планирование производственных мощностей. Расчет, показатели и факторы, влияющие на использование производственной мощности.
11. Производственная программа. Структура и последовательность разработки.
12. Планирование себестоимости продукции. Структура и показатели себестоимости.
13. Факторы, влияющие на снижение (увеличение) себестоимости.
14. Планирование экономии за счет снижение себестоимости.
15. Виды и классификация затрат в себестоимости продукции.
16. Плановая калькуляция себестоимости продукции.

17. Смета расходов на производство и реализацию продукции.
18. Смета расходов предприятия.
19. Планирование оплаты труда.
20. Планирование реализации продукции.
21. Планирование прибыли и ее распределения.
22. Система налогообложения предприятия.
23. Налоги, учитываемые в себестоимости продукции.
24. Налоги по финансовым результатам работы предприятия.
25. Финансовое планирование. Бюджет и баланс финансов предприятия.
26. Планирование качества и ассортимента продукции.
27. Планирование основных фондов предприятия и показателей их использования.
28. Планирование маркетинговых исследований.
29. Планирование материально-технического снабжения.
30. Планирование подготовки производства.
31. Планирование управления персоналом.
32. Организационно-экономическое планирование.

Образец билета для экзамена по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Географический факультет
Кафедра международного туризма и менеджмента
Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

БИЛЕТ № 1

1. Планирование управления персоналом.
2. Организационно-экономическое планирование.

Зав. кафедрой д.г.н., профессор М.Ю. Беликов

Методические рекомендации для подготовки к экзамену

Итоговым контролем уровня усвоения материала студентами является экзамен. Экзамен проводится по билетам, содержащим по 2 вопроса из материала изученного курса.

Для эффективной подготовки к экзамену процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами.

Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к экзамену требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в Интернете. В разделе «Литература» приведен список книг, учебников, периодических изданий и ресурсов Интернета, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

Критерии оценки экзамена

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам экзамена студенту выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Экзамен проводиться в форме устного опроса по билетам с предварительной подготовкой студента в течении 30 минут. Каждый билет содержит 2 вопроса из тем изученных на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов.

Экзаменатор вправе задавать дополнительные вопросы сверх билета. Экзаменатор может проставить экзамен опроса и собеседования тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях. Преподаватель принимает экзамен только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат экзамена объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе экзамена студент использовал недопустимые дополнительные материалы (шпаргалки), то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить оценку «неудовлетворительно».

При выставлении оценки экзаменатор учитывает:

–знание фактического материала по программе;

–степень активности студента на семинарских занятиях;

–логику, структуру, стиль ответа; культуру речи, манеру общения; готовность к дискуссии, аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления.

–наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка «отлично» ставится студенту, ответ которого содержит

–глубокое знание материала курса;

–знание концептуально-понятийного аппарата всего курса;

–знание литературы по курсу.

–Оценка «хорошо» ставится студенту, ответ которого:

–демонстрирует знания материала по программе;

–содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, ответ которого:

–содержит поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;

–не точен и имеются затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса;

Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившему принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшему ответа на вопрос.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

5.1 Основная литература:

1. Семиглазов, В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / В.А. Семиглазов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). - Томск : ТУСУР, 2016. - 164 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480954 (17.09.2018).

2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел и др. ; ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ». - Ставрополь : СЕКВОЙЯ, 2017. - 138 с. : ил. - Библиогр.: с. 119-120. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037 (17.09.2018).

3. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/09818D69-D505-48C1-8431-4C5D09285339.

4. Виноградова, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2014. — 448 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/50257. — Загл. с экрана.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах *«Университетская библиотека ONLINE», «Лань» и «Юрайт».*

5.2 Дополнительная литература:

1. Барчуков, И.С. Санаторно-курортное дело : учебное пособие / И.С. Барчуков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 303 с. : схем., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-01100-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117886 (17.09.2018).

2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 442 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/3A7D0FAE-6682-4CA7-9927-B05B60813B95.

5.3 Периодические издания:

1. Сервисный центр // технический журнал, призванный ликвидировать существующий «информационный голод» у специалистов сервисных служб, Москва;

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – http://window.edu.ru;
2. Российская Государственная Библиотека – http://rsl.ru
3. Российское образование. Федеральный портал. – http://www.edu.ru;
4. Университетская библиотека Online. – http://www.biblioclub.ru.
5. Федеральный образовательный портал – Экономика, социология, менеджмент – http://ecsocman.edu.ru/.

6. Ежедневная электронная газета для профессионалов турбизнеса [Электронный ресурс]: на сайте представлена вся необходимая информация для работы в туристической сфере. – Электронные данные (3 файла). – [2003]. – URL :http://www. ratanews. ru/asp/news. asp.

7. Интернет сайт для турагентств и туристов [Электронный ресурс]: сайт содержит информацию о международном туристическом рынке и рассчитан на специалистов туристического бизнеса из разных стран. – [2005-2006]. – URL: http://tourexpi. com/ru/index. html

8. Информационное агентство Туринфо [Электронный ресурс]: база данных содержит новости и деловые ссылки на полезные источники информации в области туризма и рынка услуг в целом. – Электронные данные (3 файла). – Москва, [1999-2008]. – URL: http://www. tourinfo. ru/content/rating/rating_2008.php

9. Информационный сайт Travel [Электронный ресурс]: на сайте представлена вся справочная информация о туризме и путешествиях. – Электронные данные (2 файла). – Москва [1997-2009]. – URL: http://www. travel. ru/search/result. html.

10. Официальный сайт федерального агентства по туризму Российской Федерации [Электронный ресурс]: база данных содержит статистические данные и практические сведения по внутреннему и выездному туризму. – URL: http://www. russiatourism. ru/files.

11. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс]: база данных содержит статистическую по показателям хозяйствееных структур Российской Федерации. – Москва, [1999-2009]. – URL: http://www. gks. ru/bgd/free/Stg/d02/88.htm. - Загл. с экрана.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Методические рекомендации по самостоятельной работе студента

Успешное овладение знаниями по дисциплине предполагает постоянную и кропотливую самостоятельную работу студентов на лекциях, семинарах, при подготовке к контрольным работам и т.д. Под самостоятельной работой следует понимать совокупность всей самостоятельной деятельности студентов, как в учебной аудитории, так и вне ее, в контакте с преподавателем и в его отсутствии.

Самостоятельная работа реализуется:

1. Непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях (аудиторная самостоятельная работа).

2. В контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д. (аудиторная самостоятельная работа).

3. В библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении студентом учебных и творческих задач (внеаудиторная самостоятельная работа).

Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:

1. Усвоение текущего учебного материала.
2. Конспектирование первоисточников.
3. Работа с конспектами лекций.
4. Самостоятельное изучения материала.
5. Изучение специальной литературы.
6. Выполнение реферативных работ.
7. Подготовка к устному опросу и семинарам-дискуссиям.
8. Подготовка к тестированию.
9. Подготовка к экзамену.

Важнейшей работой, которую студент проводит при подготовке к семинарским занятиям, является изучение учебной и научной литературы. Самостоятельная работа имеет своей целью дать целостное, а не фрагментарное, знакомство студента с важнейшими для курса «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» теоретическими материалами.

Работа с учебной и научной литературой − важнейший метод обучения, включающий ряд приемов самостоятельной работы.

1. Конспектирование – краткое изложение, краткая запись прочитанного. Конспект –

эффективное средство закрепления в памяти прочитанного текста, дисциплинирующее и развивающее мышление студента, побуждающее глубоко осмыслить прочитанное и найти важное, существенное, выразить его в сжатых и точных фразах.

2. Составление плана – разбивание прочитанного самостоятельные по смыслу фрагменты и грамотное наименование каждого фрагмента.

3. Тезисирование – краткое изложение основных мыслей, тезисов прочитанного.

4. Цитирование – дословная выдержка из текста с обязательным указанием выходных данных цитируемого издания: автор, название работы, место издания, издательство, год издания, страница, пункт, абзац.

5. Аннотирование – краткая характеристика содержания, перечисление вопросов, рассматриваемых автором или авторами.

6. Рецензирование – написание краткого отзыва с выражением своего отношения к прочитанному тексту.

7. Составление справки – подборка сведений, имеющих статистический, биографический, библиографический, терминологический и прочий характер, полученных в результате поиска.

8. Составление формально-логической модели - словесно-схематическое изображение прочитанного материала.

9. Составление тематического тезауруса – составление упорядоченного комплекса базовых понятий по определенному разделу или теме.

10. Составление матрицы идей – подборсравнительных характеристик однородных предметов, явлений в трудах различных авторов.

Критерии оценки самостоятельной работы:

– оценка «отлично» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, изложил ответы, сформировал точные научные знания;

– оценка «хорошо» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, но полностью не раскрыл материал, не смог сформировать точные научные понятия;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент полностью не выполнил самостоятельную работу и не предоставил вовремя их на проверку;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

– оценка «зачтено» выставляется, если студент самостоятельно выполнил все задания по предлагаемым темам, логически изложил ответы, сформировал точные научные знания, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;

– оценка «не зачтено» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины

Таблица 8 – Вопросы по разделам дисциплины

№	Наименование раздела	Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы	Форма контроля
1.	Организация деятельности предприятия в системе рыночной экономики	1. Социально-экономические факторы развития сервиса. 2. Виды предприятий сферы сервиса. 3. Градация предприятий сферы сервиса по классности предоставляемых услуг. 4. Преимущества и недостатки специализации сервисных услуг. 5. Признаки конкурентоспособности услуги.	Р

		6. Структура предприятий сферы сервиса. 7. Достоинства и недостатки малых предприятий. 8. Преимущества и недостатки крупных компаний. 9. Компоненты сервисной системы. 10. Элементы оказания услуг и их взаимодействие.	
2.	Организация основного производства и производственной инфраструктуры на предприятиях сервиса	1. Ресурсы производственной системы сервисной фирмы. 2. Дать понятие производительной и социальной инфраструктуры. 3. Роль инфраструктуры в обеспеченности основной деятельности организации. 4. Роль предметно-пространственной среды в формировании имиджа сервисной фирмы. 5. Проблемы, возникающие при оказании услуг 6. Принципы организации обслуживания потребителей. 7. Какими показателями можно характеризовать уровень организации обслуживания клиентов. 8. Методы и формы обслуживания. 9. Правила работы с клиентами. 10. Классификация форм обслуживания.	Р
3.	Организация контроля качества услуг и продукции	1. Градация услуг по классности. 2. Факторы негативного восприятия предприятий сферы сервиса. 3. Противоречия между интересами предприятия и клиентами. 4. Дать понятие «моменты истины». 5. Требования к режиму работы сервисной фирмы. 6. Слагаемые культуры обслуживания. 7. Способы приема заказов и заявок на услуги. 8. Методы организации взаимодействия с потребителями. 9. Факторы положительного действия на развитие услуг. 10. Факторы отрицательного действия на развитие сферы сервиса.	Р
4.	Организация обслуживания потребителей	1. Ощущаемые риски потребителей услуг. 2. Психологические мотивы и объективные критерии выбора услуг клиентами. 3. Отличительные особенности труда работников сферы сервиса. 4. Профильная характеристика компетенций сотрудников сервисной фирмы. 5. Отбор и тестирование персонала сервисной фирмы. 6. Источники рекрутинга персонала сервисной фирмы. 7. Особенности труда сотрудников контактной зоны. 8. Потенциальные и реальные характеристики качества труда персонала. 9. Формы и методы обучения персонала. 10. Способы и методы привлечения эффективной рабочей силы.	Р
5.	Организация заработной платы на предприятиях сервиса	1. Факторы, оказывающие влияние на формирование товарной политики фирмы. 2. Принципы планирования ассортимента. 3. Виды жизненных циклов услуги. 4. Компоненты психологической упаковки услуги. 5. Критерии оптимальности уровня обслуживания. 6. Виды рисков продуцентов услуг.	Р

		7. Отличительные особенности основных, вспомогательных и поддерживающих услуг. 8. Типы новинок и их характеристика. 9. Типы новых услуг по характеру новизны. 10. Типы новых услуг по отношению к продукту.	
6.	Понятие планирования, его задачи, основные принципы и методы	1. Причины успеха новых предложений. 2. Методы отбора и оценки идей нововведений. 3. Сущность стратегии диверсификации услуг. 4. Сущность стратегии дифференциации услуг. 5. Классификация экономических параметров сервиса. 6. Влияние потребительской среды на формирование товарной политики. 7. Прогрессивные формы обслуживания клиентов. 8. Виды издержек сервисных фирм. 9. Виды прямых затрат на производство сервисной услуги. 10. Косвенные затраты сервисных фирм.	Р, С
7.	Система планов предприятия сервиса, их взаимосвязь	1. Факторы ценообразования номинальных цен. 2. Достоинства и недостатки затратных методов ценообразования. 3. Характеристика рыночных методов ценообразования. 4. Виды скидок с номинальных цен на услуги. 5. Виды наценок к номинальным ценам на услуги. 6. Факторы, влияющие на ценовую политику сервисной фирмы. 7. Расчет себестоимости единицы услуг. 8. Проблемы восприятия цен на услуги клиентами. 9. Характеристика факторов ценообразования на рынке услуг. 10. Преимущества и недостатки стратегии низких цен.	Р, С
8.	Планирование производства и сбыта продукции, оказания услуг	1. Социальные аспекты проявления качества услуг. 2. Базовые потребительские ценности услуг. 3. Дополнительные потребительские ценности услуг. 4. Внутренние и внешние факторы, влияющие на качество услуг. 5. Факторы, влияющие на удовлетворенность потребителя. 6. Восемь принципов системы менеджмента качества. 7. Критерии качества услуг. 8. Восстановление услуги как способ повышения качества. 9. Принципы всеобщего качества. 10. Экономические аспекты проявления качества услуг.	Р
Примечание: Р – реферативная работа, С – семинар-дискуссия			

Методические рекомендации по проведению устного опроса.

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления проеденного материала решают тесты и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;

– оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с картографическим материалом.

Методические рекомендации по проведению лекции-дискуссии.

Лекция-дискуссия – это активный метод, позволяющий научиться отстаивать свое мнение и слушать других. Дискуссия рождает мысль, активизирует мышление, а в учебной дискуссии к тому же обеспечивает сознательное усвоение учебного материала как продукта мыслительной его проработки.

Метод дискуссии используется в групповых формах занятий. На лекции дискуссионный вопрос, вызвавший сразу несколько разных ответов из аудитории, не приведя к выбору окончательного, наиболее правильного из них, создает атмосферу коллективного размышления и готовности слушать преподавателя, отвечающего на этот дискуссионный вопрос.

Критерии оценки качества лекции-дискуссии:

При анализе качества лекции-дискуссии проводится оценка результативности лекции по следующему набору критериев:

- степень реализации плана лекции;
- информационно-познавательная ценность лекции;
- воспитательное воздействие лекции.

Методические рекомендации по проведению семинара-дискуссии.

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

Критерии оценки качества семинара-дискуссии:

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.
2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.
3. Организация семинара – умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.
4. Стиль проведения семинара – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей, ни интереса.
5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.
6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу –

квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на семинарах – регулярно, редко, не ведут.

Методические рекомендации по выполнению презентаций в Microsoft PowerPoint

Презентация дает возможность наглядно представить инновационные идеи, разработки и планы. Учебная презентация представляет собой результат самостоятельной работы студентов, с помощью которой они наглядно демонстрируют материалы публичного выступления перед аудиторией. Одной из основных программ для создания презентаций в мировой практике является программа PowerPoint компании Microsoft.

Компьютерная презентация – это файл с необходимыми материалами, который состоит из последовательности слайдов. Каждый слайд содержит законченную по смыслу информацию, так как она не переносится на следующий слайд автоматически в отличие от текстового документа. Студенту – автору презентации, необходимо уметь распределять материал в пределах страницы и грамотно размещать отдельные объекты. В этом ему поможет набор готовых объектов (пиктограмм, геометрических фигур, текстовых окон и т.д.).

Бесспорным достоинством презентации является возможность при необходимости быстро вернуться к любому из ранее просмотренных слайдов Презентация помогает самому выступающему не забыть главное и точнее расставить акценты.

Структура презентации

Удерживать активное внимание слушателей можно не более 15 минут, а, следовательно, при среднем расчете времени просмотра – 1 минута на слайд, количество слайдов не должно превышать 15-ти.

Первый слайд презентации должен содержать тему работы, фамилию, имя и отчество исполнителя, номер учебной группы, а также фамилию, имя, отчество, должность и ученую степень преподавателя.

На втором слайде целесообразно представить цель и краткое содержание презентации.

Последующие слайды необходимо разбить на разделы согласно пунктам плана работы.

На заключительный слайд выносится самое основное, главное из содержания презентации.

Рекомендации по оформлению презентаций в Microsoft Power Point:

Для визуального восприятия текст на слайдах презентации должен быть не менее 24 пт, а для заголовков – не менее 32 пт.

Макет презентации должен быть оформлен в единой цветовой гамме. Фон не должен быть слишком ярким или пестрым. Текст должен хорошо читаться. Одни и те же элементы на разных слайдах должен быть одного цвета.

Пространство слайда (экрана) должно быть максимально использовано, за счет, например, увеличения масштаба рисунка. Кроме того, по возможности необходимо занимать верхние ¾ площади слайда (экрана), поскольку нижняя часть экрана плохо просматривается с последних рядов.

Каждый слайд должен содержать заголовок. В конце заголовков точка не ставится. В заголовках должен быть отражен вывод из представленной на слайде информации. Оформление заголовков заглавными буквами можно использовать только в случае их краткости.

На слайде следует помещать не более 5–6 строк и не более 5–7 слов в предложении. Текст на слайдах должен хорошо читаться.

При добавлении рисунков, схем, диаграмм, снимков экрана (скриншотов) необходимо проверить текст этих элементов на наличие ошибок. Необходимо проверять правильность написания названий улиц, фамилий авторов методик и т.д.

Нельзя перегружать слайды анимационными эффектами – это отвлекает слушателей от смыслового содержания слайда. Для смены слайдов используйте один и тот же анимационный эффект.

Порядок и принципы выполнения компьютерной презентации.

Перед созданием презентации необходимо четко определиться с целью, создаваемой презентации, построить вступление и сформулировать заключение, придерживаться основных этапов и рекомендуемых принципов ее создания.

Основные принципы выполнения и представления компьютерной презентации.

– компьютерная презентация не предназначена для автономного использования, она должна лишь помогать докладчику во время его выступления, правильно расставлять акценты;

– не усложняйте презентацию и не перегружайте ее текстом, статистическими данными и графическими изображениями;

– не читайте текст на слайдах. Устная речь докладчика должна дополнять, описывать, но не пересказывать, представленную на слайдах информацию;

– дайте время аудитории ознакомиться с информацией каждого нового слайда, а уже после этого давать свои комментарии показанному на экране. В противном случае внимание слушателей будет рассеиваться;

– делайте перерывы. Не следует торопиться с демонстрацией последующего слайда. Позвольте слушателям подумать и усвоить информацию;

– предложите раздаточный материал в конце выступления, если это необходимо. Не делайте этого в начале или в середине доклада, т.к. все внимание должно быть приковано к вам и к экрану;

– обязательно отредактируйте презентацию перед выступлением после предварительного просмотра (репетиции).

В *приложении* помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.).

Критерии оценки презентации:

Оформление презентации	Максимальное количество баллов	Оценка преподавателя
Титульный слайд (оригинальное оформление)	5	
Использование дополнительных эффектов PowerPoint (смена слайдов, графика, анимация)	5	
Содержание презентации		
Соответствие учебным целям и задачам	10	
Отражение основополагающего вопроса	10	
Наличие элементов исследования по теме	10	
Выводы, обоснованные с научной точки зрения, основанные на данных исследования	10	
Оформление текста		
Текст представлен грамотно, последовательно, имеет логическую завершенность	10	
Текст хорошо читаем (подбор шрифта и фона)	5	
Оформление слайдов в едином стиле	5	
Соответствие дизайна содержанию презентации	10	
Требования к выступлению		
Студент свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал	5	
Студент свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории	5	
Студент точно укладывается в рамки регламента доклада (15 минут)	5	
Общий балл/оценка	100*	

*Перевод баллов в оценки приведен ниже.

Оценка *«отлично»* ставится если сумма баллов составляет от 80 до 100.

Оценка *«хорошо»* ставится если сумма баллов составляет от 60 до 79.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится если сумма баллов составляет от 40 до 59.

Оценка *«не удовлетворительно»* ставится если сумма баллов составляет менее 39.

Методика выполнения реферативных работ.

Реферат (от лат. refero – докладываю, сообщаю, доношу, излагаю). Реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы и других источников по

определенной теме. Объем реферата 7 – 15 листов, время, отводимое на написание работы – от 1 недели до месяца. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 3) источников литературы (монографий, научных статей, учебников и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам.

Реферативная работа состоит из следующих частей: *введение; основная часть; заключение; список использованных источников; приложения.*

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы исследования, характеризуется ее научное и практическое значение, формируются цели и задачи работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной литературы по исследуемой теме, интернет – источников.

Основное внимание в *основной части* должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора реферата на решение проблемы.

В *заключении* отражаются основные результаты выполненной работы, выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию.

В *приложении* помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.).

Критерии оценки рефератов:

Оценка **«отлично»** ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка **«хорошо»** ставится, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка **«не удовлетворительно»** ставится, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, или реферат не представлен.

Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:

1. Усвоение текущего учебного материала;
2. Конспектирование первоисточников;
3. Работа с конспектами лекций;
4. Самостоятельное изучения материала;
5. Изучение специальной литературы;
6. Выполнение практических работ по заданным темам;
7. Подготовка к экзамену.

Методика выполнения, защиты и оценки курсовой работы

Курсовая работа является самостоятельным научным исследованием одного из актуальных вопросов (проблем) теории и практики в области профессиональной деятельности студентов, имеет своей целью систематизацию, обобщение и закрепление теоретических знаний, практических умений. Защита курсовой работы

проводится с целью выявления готовности студентов к осуществлению основного вида деятельности и соответствия уровня и качества подготовки студентов федеральному государственному общеобразовательному стандарту по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело». Курсовая работа должна иметь актуальность и практическую значимость и может выполняться по предложениям образовательных учреждений, организаций, предприятий.

Курсовая работа выполняется на основе глубокого изучения научной, учебной литературы по соответствующей тематике и статистической информации. Выполнение студентом курсовой работы предполагает:

обоснование актуальности и практической значимости выбранной темы;

изучение нормативной документации, справочной и научной литературы по изучаемой проблеме;

сбор необходимого эмпирического (статистического) или экспериментального материала для ее выполнения;

анализ собранных данных, с использованием соответствующих методов статистической обработки и анализа информации;

оформление курсовой работы в соответствии с нормативными требованиями.

Структура курсовой работы и требования к ее содержанию

Структура курсовой работы включает следующие разделы:

титульный лист;

содержание;

введение;

основная часть;

заключение;

список использованных источников;

приложения (при необходимости).

Содержание включает введение, наименование всех разделов, подразделов, пунктов, заключение, список использованных источников, приложения курсовой работы с указанием номеров страниц, с которых они начинаются.

Введение концентрирует основную информацию о курсовой работе (цель, задачи, актуальность, научную новизну, практическую значимость, объект и предмет исследования, теоретическую базу, методы исследования).

Основная часть курсовой работы содержит, как правило, несколько разделов, которые делятся на подразделы. Эта часть носит основной содержательный характер, в ней отражается процесс решения и результаты поставленных задач, приводится научно-аналитический анализ объекта и предмета исследования, описывается ход и результаты экспериментальной и (или) практической работы. Содержание разделов основной части должно точно соответствовать теме курсовой работы и полностью ее раскрывать.

Заключение работы содержит оценку полученных результатов, их соответствия поставленным задачам, уровне достижения цели, выводы о подтверждения (не подтверждения) выдвинутых гипотез, обосновываются возможности практического применения полученных результатов.

Список использованных источников содержит перечень только тех публикаций (материалов), которые были использованы в курсовой работе.

Приложения к курсовой работе содержат материалы вспомогательного характера (используемые методики, расчеты, графические материалы и т.п.).

Описание показателей и критериев оценивания результатов защиты курсовой работы. Показатели оценки курсовой работы

Экзаменационная комиссия оценивают степень соответствия представленной курсовой работы и ее защиты требованиям ФГОС ВО, опираясь на следующие критерии:

актуальность темы исследования;

постановка целей и задач исследования;

практическая значимость выполненного исследования;

уровень анализа литературных данных и других источников информации по тематике работы, степень их новизны и достоверности;

выбор и обоснование методов исследований, оценка их надежности и корректности;

обоснованность и аргументированность сделанных выводов;

оформление работы и язык изложения;

содержание заслушанного доклада;

качество презентации курсовой работы;

полнота и аргументированность ответов студента на вопросы, заданные при обсуждении курсовой работы.

Оценка курсовой работы дается экзаменационной комиссией на закрытом заседании простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании. В процессе обсуждения оценки учитываются мнения научного руководителя о работе студента.

Результаты защиты курсовой работы определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешную защиту курсовой работы.

Оценка «отлично» ставится, если при защите курсовой работы студент продемонстрировал:

всесторонние и глубокие знания программного материала по теме курсовой работы;

глубокое раскрытие темы курсовой работы;

изложение материала в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов;

освоение актуальной и достоверной основной, дополнительной литературы по теме курсовой работы;

умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и развитии;

сформированность необходимых практических навыков работы с изученным материалом;

качественное оформление работы;

содержательность доклада и презентации;

полные, четкие, логически последовательные, правильные ответы на поставленные в ходе обсуждения курсовой работы вопросы, способность делать обоснованные выводы.

Оценка «хорошо» ставится, если при защите курсовой работы студент продемонстрировал:

глубокое раскрытие темы;

качественное оформление работы;

содержательность доклада и презентации;

систематический характер знаний и умений;

достаточно полные и твёрдые знания программного материала по теме курсовой работы, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых явлений (процессов);

последовательные, правильные, конкретные, без существенных неточностей ответы на поставленные вопросы; уверенность при ответе на дополнительные вопросы;

знание основной литературы по теме;

умение достаточно полно анализировать факты, события, явления и процессы, применять теоретические знания при решении практических задач;

наличие в содержании работы и ее оформлении небольших недочетов или недостатков в представлении результатов к защите.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если при защите курсовой работы студент продемонстрировал:

знание основного материала по теме курсовой работы в объеме, необходимом для последующей практической деятельности;

неполное раскрытие темы, выводов и предложений, носящих общий характер;

неточности и нарушения логической последовательности в изложении материала во время защиты и в ответах на дополнительные вопросы, но в основном демонстрация необходимых знаний и умений для их устранения при корректировке со стороны членов экзаменационной комиссии;

правильные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы, несущественные ошибки;

затруднения при ответах на вопросы;

отсутствие наглядного представления работы;

умение применять теоретические знания к решению основных практических задач, ограниченные навыки в обосновании выдвигаемых предложений и принимаемых решений;

недостаточное использование научной терминологии;

несоблюдение норм литературной речи.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если при защите курсовой работы студент продемонстрировал:

существенные пробелы в знании основного материала по теме курсовой работы;

слабое и неполное раскрытие темы;

непонимание основного содержания теоретического материала;

неспособность ответить на уточняющие вопросы;

отсутствие умения научного обоснования проблем;

неточности в использовании научной терминологии

выводы и предложения, носящие общий характер;

принципиальные ошибки, которые не позволяют приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки;

отсутствие наглядного представления работы и ответов на вопросы.

При проведении защиты курсовой работы обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

проведение защиты курсовой работы для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при защите курсовой работы;

присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться членами экзаменационной комиссии);

пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами на защите курсовой работы с учетом их индивидуальных особенностей;

обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность процедуры защиты курсовой работы может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности ее сдачи: продолжительность выступления, обучающегося при защите курсовой работы – не более чем на 5–10 минут.

В зависимости от индивидуальных особенностей, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается выполнение следующих требований при проведении процедуры защиты курсовой работы:

1. Для слепых:

задания и иные материалы для выполнения и защиты курсовой работы оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

письменные задания выполняются обучающимися на бумаге или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

2. Для слабовидящих:

задания и иные материалы для выполнения и защиты курсовой работы оформляются увеличенным шрифтом;

обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

3. Для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

по их желанию защита курсовой работы проводится в письменной форме;

4. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту.

Обучающийся инвалид не позднее чем за 3 месяца до защиты курсовой работы подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении процедуры защиты курсовой работы с указанием его индивидуальных особенностей. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей.

Более полные методические рекомендации по выполнению и защите курсовой работы представлены:

1. Структура и оформление бакалаврской, дипломной, курсовой работ и магистерской диссертации: учеб.-метод. указания / сост. М.Б. Астапов, О.Л. Бондаренко. Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2016. – 49 с. [Электронный ресурс]. – Официальный сайт КубГУ. URL: www.kubsu.ru.

8. Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.

Для освоения учебной дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» в процессе обучения, проведения лекций-дискуссий, семинаров дискуссий и выполнения реферативных работ, используются следующие ПО современных информационно-коммуникационных технологий: Microsoft Office Word 2010, Microsoft Office Exel 2007, Microsoft Office Power Point 2007.

8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (http://www.consultant.ru)
2. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (http://www.elibrary.ru)

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционные аудитории (И201, И207, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели

2.	Практические (семинарские) занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208) оснащены учебной доской, проектором, экраном
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (208, И200, И201 И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения
5.	Самостоятельная работа студента	Кабинет для самостоятельной работы студента (И205а), оснащен компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета

6.	Проведение курсовых работ	Аудитории для проведения курсовых работ (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора

Материально-техническое обеспечение дисциплины*

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И218	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 24 стола + 24 стула; доска учебная.; проектор ViewSonic PJD5134; экран; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6 HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И201	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели - 31 шт.; доска учебная.; магнитно-маркерная доска; проектор Epson EB-X31; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6 HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Кабинет для самостоятельной работы обучающихся (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205а	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 3 стула шт.; 2 – компьютера Linovo ThinkCentre M53 Tiny в комплекте, ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/ nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License

* согласно справке о материально-техническом обеспечении основной ООП ВО кафедры международного туризма и менеджмента, Института географии, геологии, туризма и сервиса, по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленность (профиль) «социально-культурный сервис, 2018 г.