АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.19 ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА

Автор: преподаватель: А.В. Якоби

Код и наименование направления подготовки, профиля:

43.03.01 Сервис, «Социально-культурный сервис»

Квалификация (степень) выпускника:

Бакалавр

Цель освоения дисциплины:

Сформировать компетенцию разработкой проекта на основе оценки ресурсов и ограничений.

План курса:

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Организация и управление процессом оказания услуг.	Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.
Тема 2	Основы организации деятельности предприятия.	Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Предприятие сферы сервиса как производственная система. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятия. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.
Тема 3	Организация контроля качества услуг и продукции.	Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.
Тема 4	Организация обслуживания потребителей.	Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.
Тема 5	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.	Принципы и способы регулирования оплаты труда. Содержание тарифной системы. Формы и системы оплаты труда.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 6	Планирование деятельности предприятия.	Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка. Принципы и методы планирования. Система планов предприятия и порядок их реализации. Планирование маркетинга. Планирование инвестиционной деятельности предприятия. Планирование объема производства и реализации услуг. Планирование издержек предприятия сферы сервиса. Финансовый план предприятия. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг.

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:

при чтении лекций используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической);

– при проведении занятий семинарского типа:

- опрос,
- практическое задание.

Экзамен проводится письменно с применением метода опроса и курсовой работы (творческого задания).

Основная литература:

1. Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса. Дашков и К, 2015. http://www.iprbookshop.ru/5101
2. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Интермедия, 2015. http://www.iprbookshop.ru/30207