Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Факультет маркетинга, рекламы и сервиса

Кафедра сервиса

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой сервиса
Протокол от «4» сентября 2017 г.
№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.21 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

направление подготовки
43.03.01 – Сервис
направленность (профиль) "Сервис транспортных средств"

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора – 2017

Москва, 2017 г.

Автор-составитель:

Преподаватель: А.В. Якоби

Заведующая кафедрой сервиса, канд. экон. наук, профессор Красюк И.Н.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
   6.1. Основная литература
   6.2. Дополнительная литература
   6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
   6.4. Нормативные правовые документы
   6.5. Интернет-ресурсы
   6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-2	способность разработать проект на основе оценки ресурсов и ограничений	УК ОС-2.2	подготовка к участию в разработке бизнес-плана в реальных производственных условиях предприятия сервиса

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
УК ОС-2.2	**на уровне знаний:** основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; организацию и планирование процесса оказания услуг; принципы организации обслуживания потребителей; основы организации заработной платы на предприятии сферы сервиса. **на уровне умений:** способность прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса; собирать, анализировать, систематизировать и определять значимость экономической информации; сообщать логически верно, аргументировано и ясно экономическую информацию по своей профессиональной деятельности; использовать полученную информацию для разработки бизнес-плана предприятия сервиса. **на уровне навыков:** организация контактной зоны предприятий сервиса; планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; методы организации и планирования инновационных проектов в сфере сервиса; оценка экономической эффективности разработанного проекта с использованием различных методов.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа	**Объем дисциплины, час.**		
	Всего	**Семестр**	
		5	6
Очная форма обучения			
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	***72***	***72***	
лекционного типа (Л)	***18***	***18***	
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)			
практического (семинарского) типа (ПЗ)	***54***	***54***	

Самостоятельная работа обучающихся (СР)		***36***	***36***	
Промежуточная аттестация	**форма**	***экзамен, курсовая работа***	***экзамен, курсовая работа***	
	час.	***36***	***36***	
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		***144/4***	***144/4***	

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.Б.21 «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» осваивается в 5 семестре по очной форме обучения, общая трудоемкость – 4 зачетные единицы.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области функционирования различных рыночных механизмов в зависимости от вида рынка и сегмента экономики, тенденций развития объективных экономических процессов, основных положений современной теории управления в области сервиса; взаимосвязей управления, экономических, и социальных факторов; содержания ключевых понятий о потребностях человека, а также на приобретенные ранее умения и навыки анализировать экономические процессы в России и за рубежом, использовать экономические знания для принятия рациональных экономических решений и осуществления предстоящих социальных и профессиональных ролей, осуществлять поиск и анализ необходимой информации из различных источников.

Дисциплина изучается после дисциплин: Б1.В.ОД.2 «Основы предпринимательской деятельности», Б1.В.ОД.5 «Методы принятия управленческих решений», Б1.Б.16 «Маркетинг в сервисе».

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л	ЛР	ПЗ		
Тема 1	Организация и управление процессом оказания услуг.	20	4		10	6	
Тема 2	Основы организации деятельности предприятия.	18	4		8	6	
Тема 3	Организация контроля качества услуг и продукции.	18	4		8	6	Опрос
Тема 4	Организация обслуживания потребителей.	18	2		10	6	Практическое задание
Тема 5	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.	18	2		10	6	Опрос
Тема 6	Планирование деятельности предприятия.	16	2		8	6	Подготовка к итоговому проекту
Промежуточная аттестация		36					Курсовая

						работа, экзамен
Всего:	**144**	**18**		**54**	**36**	

Содержание дисциплины

№ 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.
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.

4.Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. 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

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

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Вопросы для опроса

1. Совершенствование организации и управление процессом обслуживания клиентов в компании.
2. Анализ организации и управления процессом обслуживания клиентов.
3. Организация и управление основными технологическими процессами и производством.
4. Основы организации предпринимательской деятельности.
5. Особенности организации предприятий социально-культурного и транспортного сервиса.
6. Менеджмент и организационная структура предприятий социально-культурного и транспортного сервиса.
7. Организация производства и труда работников основных подразделений предприятия СКС и СТС.
8. Организация и технология обслуживания потребителей на симпозиуме, выставке, конгрессе.
9. Организация послепродажного обслуживания и его роль на рынке услуг.
10. Типы внутрифирменного планирования предприятий СКС и СТС.
11. Бизнес-план как основа внутрифирменного планирования предприятия сервиса.
12. Планирование объемов реализованных мероприятий предприятиями сервиса.
13. Анализ объема производства и реализации услуг СКС и СТС.
14. Современные формы деятельности предприятий сервиса.
15. Организация деятельности предприятий сервиса: элементы, внутреннее и внешнее взаимодействия, классификационная принадлежность, особенности системы (конкретный или гипотетический пример).
16. Современные принципы организации деятельности предприятий сервиса.
17. Основные виды организации деятельности предприятий сервиса.
18. Интеграция при организации деятельности предприятий сервиса.
19. Миссия как элемент планирования деятельности предприятий сервиса (с примером).
20. Формы и методы мотивации в современных предприятиях сервиса.
21. Современные методы координации и контроля.

Примеры практических заданий

Задание 1

Проанализировать существующие предприятия СКС или СТС (направление деятельности: основные, дополнительные, сопутствующие услуги), определить их типологию и функциональную принадлежность (по интернет-источникам).

Задание 2

• Охарактеризовать организацию обслуживания потребителей услуг (на примете любого предприятия СКС или СТС)
• Привести направления совершенствования процессов обслуживания посетителей (на примете любого предприятия СКС или СТС).

Задание 3
Определите методы планирования на предприятии СКС или СТС (объект – по выбору студента).

Задание 4
• Определите издержки производства на предприятии СКС или СТС.
• Определите сущность и структуру издержек.
• Проанализируйте структуру затрат в процессе управления издержками производства.

Задание 5
Определите основную цель деятельности предприятия СКС или СТС и его отдельных подразделений на плановый период

Задание 6
Составьте план производства и реализации услуг предприятия СКС или СТС

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-2	способность разработать проект на основе оценки ресурсов и ограничений	УК ОС-2.2	подготовка к участию в разработке бизнес-плана в реальных производственных условиях предприятия сервиса

Этап освоения компетенции	**Показатель оценивания**	**Критерий оценивания**
УК ОС-2.2	Владеет технологией бизнес-планирования; проводит анализ рыночных и специфических рисков, использует его результаты для принятия управленческих решений; обосновывает решения в сфере управления оборотным капиталом и выбора источников финансирования; применяет модели	Проанализированы рыночные и специфические риски, результаты использованы для принятия управленческих решений при разработке бизнес-плана; проведена оценка конъюнктуры рынка и ее прогнозирования, анализ, моделирование и оптимизация бизнес - технологий и бизнес-процессов; разработан бизнес-план; проведена оценка финансового аспекта бизнес-плана;

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
	управления запасами, планирует потребность организации в запасах	проведена оценка экономической эффективности проектов

4.3.2. Типовые оценочные средства

При ответе на вопрос
сформулируйте и обоснуйте свою позицию,
и при возможности поясните на конкретных примерах:

1. Понятие и структура производственного процесса.
2. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
3. Предприятие сферы сервиса как производственная система.
4. Виды предприятий сферы сервиса.
5. Структура предприятия.
6. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.
7. Понятие и показатели качества услуг и продукции.
8. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.
9. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.
10. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.
11. Основы организации обслуживания потребителя.
12. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.
13. Принципы и способы регулирования оплаты труда.
14. Формы и системы оплаты труда.
15. Сущность тарифной системы оплаты труда.
16. Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка.
17. Принципы и методы планирования.
18. Система планов предприятия и порядок их реализации.
19. Характеристика и показатели плана маркетинга.
20. Структура и порядок разработки плана маркетинга.
21. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса.
22. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия.
23. Планирование производственной программы предприятия.
24. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции.
25. Планирование фонда рабочего времени.
26. Состав средств на оплату труда.
27. Классификация издержек на выполнение услуг.
28. Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса.
29. Прибыль предприятия и ее распределение.
30. Задачи и функции бизнес- плана предприятия.

Творческое задание

Студенты в группах по 4-5 человек представляют презентацию в Power Point на тему «Новый проект в сфере сервиса», который обязательно охватывает организационную структуру предлагаемого предприятия, целевую аудиторию, описание ассортимента, ценообразования, местоположения, дистрибуции, продвижения.

Шкала оценивания

Оценка	Требования к знаниям
5, «отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он: -проанализировал рыночные и специфические риски, результаты использованы для принятия управленческих решений при разработке бизнес-плана; -провел оценку конъюнктуры рынка и ее прогнозирования, проанализировал, смоделировал и оптимизировал бизнес - технологии и бизнес-процессы; -разработал бизнес-план; -провел оценку финансового аспекта бизнес-плана; -провел оценку экономической эффективности проекта. -разработал проект (в группе) в соответствие с предъявляемыми требованиями, презентовал и защитил его, ответив на соответствующие вопросы.
4, «хорошо»	– Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. - Демонстрирует понимание специфики планирования предприятий сервиса, при ответе на экзаменационный билет демонстрирует знание основных этапов плана и их содержание, однако ответ носит слишком обобщенный и описательный характер. – Учебные достижения в семестровый период и результатами текущего контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом. – Разработанный проект имеет определенные ошибки, презентация подготовлена не по правилам.
3, «удовлетворительно»	– Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ. – Имеет лишь общие представления о рассматриваемом вопросе, владеет терминологией планирования в ограниченном объеме, не понимает последовательности планирования и взаимосвязи этапов проекта. – Учебные достижения в семестровый период и результатами текущего контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом. – Разработанный проект имеет существенные недоработки, презентация и ответы на вопросы не соответствуют пройденному материалу.
2, «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который: - не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы (как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине); - в семестре студент не выполнил положенного объема самостоятельной работы, систематически пропускал занятия, экзаменационный ответ носит фрагментарный характер; – - учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют невысокую степень овладения

	программным материалом по минимальной планке. – Проект либо не разработан, либо имеет грубые ошибки.

4.4. Методические материалы

Занятия по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов.

В рамках самостоятельной работы студенты готовятся по вопросам, готовятся к семинарским занятиям, осуществляют подготовку к экзамену.

Текущая аттестация по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Активность студента на занятиях оценивается по его выступлениям по вопросам практических занятий при опросах.

Студент допускается к экзамену по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины (по формам текущего контроля). В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями. Оценка знаний студента на экзамене носит комплексный характер, является балльной и определяется его:

- ответом на экзамене;
- учебными достижениями в семестровый период.

Критерии оценивания устного опроса

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания включают в себя:

1) полноту и правильность ответа;

2) степень осознанности, понимания изученного;

3) языковое оформление ответа.

Оценка «отлично» ставится, если студент полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «хорошо» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, нот излагает материал неполно и допускает неточности в

определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Критерии оценивания практического задания

Оценка «отлично» - ставится, если студент демонстрирует знание теоретического и практического материала по теме практической работы, определяет взаимосвязи между показателями задачи, даёт правильный алгоритм решения, определяет междисциплинарные связи по условию задания.
Оценка «хорошо» - ставится, если студент демонстрирует знание теоретического и практического материала по теме практической работы, допуская незначительные неточности при решении задач, имея неполное понимание междисциплинарных связей при правильном выборе алгоритма решения задания.
Оценка «удовлетворительно» - ставится, если студент затрудняется с правильной оценкой предложенной задачи, дает неполный ответ, требующий наводящих вопросов преподавателя, выбор алгоритма решения задачи возможен при наводящих вопросах преподавателя.
Оценка «неудовлетворительно» - ставится, если студент дает неверную оценку ситуации, неправильно выбирает алгоритм действий.

Критерии оценки группового творческого задания (частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения).

Критерии оценки базовой системы знаний:
– степень понимания студентом учебного материала;
– теоретическая обоснованность решений, лежащих в основе замысла и воплощенных в результате;
– научность подхода к решению задачи/задания;
– владение терминологией;
– демонстрация интеграции компетенций (заложенных на этапе задания как результата обучения).

Критериями оценки творческой части могут быть:
– оригинальность замысла;
– уровень новизны: комбинация ранее известных способов деятельности при решении новой проблемы /преобразование известных способов при решении новой проблемы/новая идея;
– характер представления результатов (наглядность, оформление, донесение до слушателей и др.).

Требования к написанию курсовой работы

Написание курсовой работы закрепляет изучение студентами теоретического материала и имеет двоякое значение:

во-первых, она приобщает студентов к творческой работе со специальной литературой по дисциплине, приучает находить в ней основные положения, относящиеся к избранной проблеме, подбирать, обрабатывать и анализировать конкретный материал, составлять таблицы и диаграммы и на их основе делать правильные выводы;

во-вторых, будущий специалист привыкает четко, последовательно и грамотно излагать свои мысли при анализе теоретических проблем и учится творчески применять теорию сервисной деятельности, связывать ее с практикой.

Успешное выполнение курсовой работы во многом зависит от правильной организации ее подготовки и написания, а также соблюдения основных требований, которые к ней предъявляются.

Соответствие работы предъявляемым формальным требованиям является составной частью оценки за курсовую работу.

Выполнение курсовой работы обеспечивает овладение 2 этапа компетенции УК ОС-2: Подготовка к участию в разработке бизнес-плана в реальных производственных условиях фирмы; моделирование общей схемы действий менеджера на стадии делового планирования; прогнозирование будущей годовой производственной программы; финансовый аспект бизнес-планирования; бизнес-планирование как специфический этап делового проектирования; рассмотрение рисков, связанных с реализацией проектов на предприятии; выявление методов оценки эффективности проектов на практическом примере.

Темы курсовых работ

1. Внутрифирменное планирование деятельности предприятия сервиса.
2. Анализ экономической значимости и тенденций развития сервисной деятельности на современном этапе развития экономики.
3. Организация производственного процесса предприятия сервиса.
4. Организация процесса оказания услуг.
5. Анализ состояния рынка сервисных услуг (на примере конкретного региона).
6. Внешнеэкономическая деятельность предприятий сервиса (на конкретном примере).
7. Планирование деятельности предприятия сервиса (на конкретном примере).
8. Повышение эффективности деятельности предприятия сервиса (на конкретном примере).
9. Совершенствование организационно-управленческой структуры предприятий сервиса (на конкретном примере).
10. Бизнес-планирование предприятия СКС (на конкретном примере).
11. Бизнес-планирование предприятия СТС (на конкретном примере).
12. Бизнес-планирование предприятия, оказывающего event-услуги.
13. Планирование трудовых ресурсов и оплаты труда в предприятии сервиса (на конкретном примере).
14. Организация управления предприятием сервиса (на конкретном примере).
15. Организация материально-технического обеспечения предприятия.
16. Организация сервисного обслуживания клиентов (на примере предприятия СКС или СТС).
17. Организация управления качеством услуг (на примере предприятия СКС или СТС).
18. Модель управления предприятием сферы сервиса (на конкретном примере).
19. Организация контроля качества услуг (на примере предприятия СКС или СТС).
20. Планирование и учет рисков, связанных с реализацией проектов на предприятии сервиса (на конкретном примере).

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Практические занятия дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;

– ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

– внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
– узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
– ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
– постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
– запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

– внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
– выпишите основные термины;
– ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
– уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
– готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
– рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к экзамену. К экзамену необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

– программой дисциплины;
– перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
– тематическими планами лекций, семинарских занятий;
– контрольными мероприятиями;
– учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
– перечнем экзаменационных вопросов.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и семинарских занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на

соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на зачете может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на зачете может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура экзамена может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры экзамена. В таком случае вопросы к экзамену и практическое задание выбираются самим преподавателем.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. 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
3. Молокова Е.И. Планирование деятельности предприятия. Вузовское образование, 2013. http://www.iprbookshop.ru/11394

6.2. Дополнительная литература.

1. Козлова Т.В. Организация и планирование производства. Евразийский открытый институт, 2012. http://www.iprbookshop.ru/10736

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Должникова А.И., Ефремова Т. Ю., Менеджмент для бакалавров сервис: учеб. пособие. - Ростов н/ Д: Феникс, 2013.

2. Ахинов Г.А., Жильцов Е.Н. Экономика общественного сервиса. Учебное пособие. - М.: ИНФРА-М, 2013.
3. Восколович Н.А. Экономика платных услуг. - М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2007.
4. Лойко О.Т. Сервисная деятельность. - Издательский центр " Академия", 2008.
5. Теория управления. Комлев Е. Б. – М.: МосГУ, 2007.
6. Бурганова Л.А. Теория управления: Учеб. пособие. – М.: ИНФРА – М, 2005.
7. Граждан В.Д. Теория управления: Учебное пособие. – М.: Гардарики, - 2005.
8. Менеджмент: учеб. пособие для вузов / Под ред. В.И. Подлесных. - 2-е изд., доп. и перераб. - СПб.: Бизнес-пресса, 2002.

6.4. Нормативные правовые документы.
Не используются.

6.5. Интернет-ресурсы.
1. Бесплатные библиотеки сети - http://www.finansy.ru/publ.htm
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам - http://window.edu.ru/window/
3. Каталог образовательных ресурсов сети Интернет - http://katalog.iot.ru/
4. Консультант Плюс - http://www.consultant.ru
5. Российский общеобразовательный портал - http://www.school.edu.ru/default.asp

6.6. Иные источники.
1. Друкер П. Эффективное управление: Пер. с англ. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 1998.
2. История менеджмента: Учеб. пособие / Под ред. Д.В. Валового. М.: Инфра-М, 1997.
3. Карданская Н.Л. Принятие управленческого решения: Учебник. – М.: ЮНИТИ, 1999.
4. Кнорринг В.И. Теория, практика и искусство управления: Учебник. – М.: Инфра-М, 1999.
5. Корицкмй Э.Б., Нинцева Г.В., Шетов В.Х. Научный менеджмент: российская история. СПб.: Питер, 1999.
6. Кравченко А.И. История менеджмента: Учеб. пособие. – М.: Академический Проект, 2000.
7. Кунц Г., О Доннел С. Управление: системный и ситуацирнный анализ управленческих функций. М.: Прогресс, 1981.
8. Литвак Б.Г. Разработка управленческого решения: Учебник. – М.: Дело, 2000.
9. Немов Р.С. Социально-психологический анализ эффективности деятельности коллектива. М.: Педагогика, 1984.
10. Почепцов Г.Г. Теория коммуникаций. – М.: Рефл-Бук, К.: Ваклер, 2001.
11. Томпсон А.А., Стрикленд А.Д. Стратегический менеджмент. Искусство разработки и реализации стратегии: Учебник: Пер. с англ. / Под ред. Л.Г. Зайцева, М.И. Соколовой. М.: ЮНИТИ, Банки и биржи, 1998.
12. Управление – это наука и искусство / А. Файоль, Г Эмерсон, Ф. Тейлор, Г Форд. – М.: Республика, 1992.
13. Валигурский Д.И. Организация предпринимательской деятельности. М: Дашков и К, 2012.
14. Савкина Р.В. Планирование на предприятии: учебник. М: Дашков и К, 2013.
15. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. Учебное пособие. - М.: Дашков и К, 2012.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg

EBSCO Publishing

eLIBRARY.RU

Emerging Markets Information Service

Google Scholar (Google Академия)

IMF eLibrary -

JSTOR

New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь.

OECD iLibrary

Oxford Handbooks Online

Polpred.com Обзор СМИ

Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;

SCOPUS

Web of Science

Wiley Online Library

World Bank Elibrary

Архивы научных журналов NEICON

Интернет-сервис «Антиплагиат»

Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»

ЭБС Издательства "Лань"

ЭБС Юрайт
Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»