

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

Кафедра Муниципального управления и технологий



# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

## ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Б.14 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»  
основной профессиональной образовательной программы

Направление подготовки бакалавра  
43.03.01 «Сервис»

Тип образовательной программы  
академический бакалавриат

Направленность (профиль) образовательной программы  
Сервис гостинично-ресторанных, туристских, спортивных и развлекательных комплексов

Формы обучения  
очная  
заочная  
очно-заочная

Санкт-Петербург  
2017

Автор

доцент  
(должность)

Вяч  
(подпись)

Владкина Т.О.  
(Фамилия И.О.)

Рассмотрена на заседании кафедры МЧ и СТ от 28.08 2018 г., протокол №    .

Заведующий кафедрой

Т  
(подпись)

     
(Фамилия И.О.)

СОГЛАСОВАНО

Зав. библиотекой

Позубенко  
(подпись)

Позубенко Н.А.

Директор Центра информатизации и дистанционных технологий

Чижиков  
(подпись)

Чижиков А.С.

## СОДЕРЖАНИЕ

	с.
1 Цели освоения дисциплины	4
2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы	4
4 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
5 Содержание дисциплины, структурируемое по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	8
7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	8
8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	8
9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	8
10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	8
11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	9
12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	10

## ***1 Цели освоения дисциплины***

Целями освоения дисциплины является получение студентами теоретических знаний и приобретение практических навыков принятия решений в области организации и планирования деятельности предприятий сервиса, освоение студентами теоретических знаний по основам организации деятельности предприятия сервиса, по организации и управлению процессом оказания услуг, изучение организации основного производства на предприятиях сферы услуг, организации обслуживания клиентов, контроля качества услуг и продукции.

## ***2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы***

Дисциплина участвует в формировании следующих компетенций:

1) готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5);

В результате освоения компетенции *ПК-5* обучающийся должен: знать:

- структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов;
- экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности;
- основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса;

уметь:

- прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса;
- проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг;
- определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг;

владеть:

- методическим и методологическим аппаратом, позволяющим исследовать, анализировать и прогнозировать явления в области предпринимательской деятельности.

## ***3 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы***

3.1 Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

1) Б1.В.03 Ресурсосбережение

знания:

- нормирование ресурсосбережения; основные направления ресурсосбережения на предприятиях отрасли; факторы ресурсосбережения; классификацию ресурсов; задачи и функции ресурсосбережения;

умения:

- проводить оценку эффективности ресурсосберегающих мероприятий, составлять план внедрения системы ресурсосбережения на предприятиях отрасли, определять ресурсоемкость производства продукции предприятия; рассчитывать потенциал ресурсосбережения на предприятии отрасли; проводить факторный анализ ресурсосберегающих процессов.

навыки:

- методами анализа ресурсосберегающих процессов на предприятии отрасли; инструментариум управления ресурсосбережением.

## 2) Б1.Б.11 Менеджмент в сервисе

знания:

- основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере сервиса;

умения:

- работать в «контактной зоне» как в сфере реализации сервисной деятельности;

- находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов;

навыки:

- уметь обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учётом природных и социальных факторов;

3.2 Перечень последующих дисциплин, практик, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной:

## 1) Б1.В.13 Маркетинг услуг

***4 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся***

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц/144 часов.

Объем дисциплины  
очная форма обучения

Виды учебной деятельности	7 семестр	Всего, часов
Общая трудоемкость	144	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в т. ч.	72	72

Виды учебной деятельности	7 семестр	Всего, часов
<i>Занятия лекционного типа</i>	18	18
<i>Занятия семинарского типа</i>	54	54
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	72	72
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	экзамен	

заочная форма обучения

Виды учебной деятельности	7 семестр	Всего, часов
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в т. ч.</b>	14	14
<i>Занятия лекционного типа</i>	4	4
<i>Занятия семинарского типа</i>	10	10
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	130	130
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	экзамен	

очно-заочная форма обучения

Виды учебной деятельности	7 семестр	Всего, часов
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в т. ч.</b>	40	40
<i>Занятия лекционного типа</i>	10	10
<i>Занятия семинарского типа</i>	30	30
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	104	104
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	экзамен	

**5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества академических часов и видов учебных занятий**

№ раздела	Название раздела (темы)	Содержание раздела	Вид учебной работы	Количество часов		
				очная форма обучения	заочная форма обучения	очно-заочная форма обучения
1	2	3	4	5	6	7
1	Организация и управление процессом оказания услуг	Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного	Занятия лекционного типа	4	-	2
			Занятия семинарского типа	12	2	6

		процесса. Структура процесса оказания услуг. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.	Самостоятельная работа обучающихся	18	32	26
2	Основы организации деятельности предприятия	Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Предприятие сферы сервиса как хозяйствующий субъект. Предприятие сферы сервиса как производственная система. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятия. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.	Занятия лекционного типа	6	2	4
			Занятия семинарского типа	14	2	8
			Самостоятельная работа обучающихся	18	32	26
3	Организация обслуживания потребителей.	Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителей. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса в целях обслуживания потребителей.	Занятия лекционного типа	4	-	2
			Занятия семинарского типа	14	4	8
			Самостоятельная работа обучающихся	18	34	26
4	Организация контроля качества услуг и продукции. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.	Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции. Принципы и способы регулирования оплаты труда. Формы и системы оплаты труда. Премирование персонала, дополнительные начисления к заработной плате.	Занятия лекционного типа	4	2	2
			Занятия семинарского типа	14	2	8
			Самостоятельная работа обучающихся	18	32	26

## ***6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине***

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1) Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по направлению подгот. "Сервис" / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 8-е изд. - Москва : Дашков и К, 2014. - 445 с.

## ***7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине***

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине представлен в приложении к рабочей программе по дисциплине.

## ***8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины***

Основная учебная литература:

1) Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по направлению подгот. "Сервис" / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 8-е изд. - Москва : Дашков и К, 2014. - 445 с. Дополнительная учебная литература:

1) Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учеб. пособие / С. С. Скобкин. - Москва : Магистр : Инфра-М, 2014. - 447 с.

## ***9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины***

1. Журнал «Риск-менеджмент» - [www.riskm.ru](http://www.riskm.ru)
2. Журнал «Управление персоналом» - [www.TOP-PERSONAL.ru](http://www.TOP-PERSONAL.ru)
3. Журнал «Эксперт» - [www.expert.ru](http://www.expert.ru)
4. Корпоративный менеджмент, <http://www.cfin.ru>

## ***10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины***

Лекции, прослушанные студентами, дают систематизированные основы научных знаний и являются первым этапом теоретической подготовки. Они могут проводиться как в классической форме, так и с применением инновационных, интерактивных методов.

Практические занятия проводятся в форме семинаров. Целью их проведения



является углубленное рассмотрение и закрепление материала, полученного на лекциях и в процессе самостоятельной работы над учебной и научной литературой. Семинары посвящаются обсуждению важнейших тем в форме опроса, групповой дискуссии, рассмотрения конкретных ситуаций. На них же осуществляется текущий контроль знаний. При проведении семинаров преподаватель должен ориентировать студентов на самостоятельную работу. Одной из ее форм могут стать небольшие доклады по той или иной обсуждаемой проблеме.

Самостоятельная работа – совокупность всей самостоятельной деятельности обучающихся как в отсутствие преподавателя, так и в контакте с ним. В ходе самостоятельной работы студент учится использовать учебную и научную литературу. При работе с методическими указаниями, учебной и научной литературой студенту следует обращать первостепенное внимание на то основное, что должно быть вычленено в каждом вопросе. В ходе самостоятельной работы целесообразно законспектировать рекомендуемую литературу, осмыслить фактический материал и сделать выводы. Если в ходе изучения темы возникнут какие-либо трудности, которые сам студент не может преодолеть, ему необходимо обратиться к ведущему курс преподавателю.

Для контроля знаний используются тестовые материалы и вопросы для устной проверки самостоятельной подготовки, а также вопросы для подготовки к промежуточной аттестации.

***11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем***

Информационные технологии:

- 1) Бизнес-словарь- [www.businessvoc.ru](http://www.businessvoc.ru)

Программное обеспечение:

- 1) Операционная система MS Windows 8 Prof
- 2) Пакет офисных приложений MS Office 2013
- 3) Пакет программ для просмотра, печати и комментирования документов в формате PDF Adobe Acrobat Reader

Информационные справочные системы:

- 1) <http://www.consultant.ru/> - Справочно-правовая система. Содержит законодательную базу, нормативно-правовое обеспечение, статьи.
- 2) <http://www.garant.ru> - Новости законодательства РФ, аналитические материалы, правовые консультации и др. Законодательство (полные тексты документов) с комментариями: законы, кодексы, постановления, приказы.

**12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

№ ауд.	Количество посадочных мест	Площадь ауд. кв. м.	Оборудование
2.432	50	66.0	Проектор BengQ MX660, экран для проектора Eco View.15 парт