

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич  
Должность: врио ректора  
Дата подписания: 25.09.2023 17:01:53  
Уникальный программный ключ:  
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Утверждаю:

Руководитель ООП

*Смирнов С.Н.*  
08 2022 г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

**Организация и планирование деятельности предприятий сервиса**

Направление подготовки

43.03.01. Сервис

Направленность (профиль)

Социально-культурный сервис

Для студентов 4 курса,

очная форма обучения

Составитель:

Цыганова А.В.

Тверь, 2022

## **I. Аннотация**

### **1. Цель и задачи дисциплины**

Целью освоения дисциплины является:

приобретение студентами теоретических знаний и умений для решения практических задач в области организации и планирования деятельности предприятий сферы сервиса.

Задачами освоения дисциплины являются:

- освоение принципов организации деятельности предприятия сервиса;
- отработка навыков планирования деятельности предприятий сервиса;
- оценка эффективности деятельности предприятий сферы сервиса.

### **2. Место дисциплины в структуре ООП**

В соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению «Сервис» учебная дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» входит в обязательную часть дисциплин ООП. Дисциплина неразрывно связана с дисциплинами ООП: «Менеджмент в сервисе».

**3. Объем дисциплины:** 3 зачетных единиц, 108 академических часов, в том числе:

**контактная аудиторная работа:** лекции 16 часов, практические занятия 16 часов.

**самостоятельная работа:** 40 часов, контроль 36.

**4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса 2.2 Использует основные методы и

	приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса
--	--

**5. Форма промежуточной аттестации семестр прохождения экзамен, 8 семестр**

**6. Язык преподавания русский.**

**II. Содержание дисциплины (или модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**1. Для студентов очной формы обучения**

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)			Самостоятельная работа, в том числе Контроль (час.)
		Лекции	Практические занятия	Контроль самостоятельной работы (в том числе курсовая работа)	
Введение	6	2	-	2	2
Теория прогнозирования.	6	2	-	2	2
Методические основы разработки прогнозирующих систем	7	-	2	2	3
Прогнозирование развития сферы сервиса	8	-	2	3	3
Прогнозирование и планирование социально-экономического развития региона	8	-	2	3	3
Основы планирования деятельности предприятия	8	2	-	3	3

План предприятия, его структура	7	-	2	2	3
План маркетинга	6	-	2	2	2
Резервы повышения эффективности деятельности предприятия (фирмы).	7	2	-	2	3
План повышения эффективности деятельности предприятия (фирмы)	8	2	-	3	3
Планирование производственных мощностей и их использования	6	-	2	2	2
Инвестиционный план	8	2	-	3	3
Планирование труда и заработной платы	6	-	2	2	2
Планирование себестоимости, прибыли, финансовый план	9	2	2	2	3
Оперативно-производственное планирование	8	2	-	3	3
Итого	108	16	16	36	40

### III. Образовательные технологии

Учебная программа – наименование разделов и тем	Вид занятия	Образовательные технологии, методы обучения
Введение	Лекция	Установочная лекция, активное слушание
Теория прогнозирования.	Лекция	Традиционная лекция, активное слушание

Методические основы разработки прогнозирующих систем	Семинар	Метод малых групп, активное слушание, развернутая беседа
Прогнозирование развития сферы сервиса	Семинар	Метод малых групп, активное слушание, развернутая беседа
Прогнозирование и планирование социально-экономического развития региона	Семинар	Метод малых групп, активное слушание, развернутая беседа
Основы планирования деятельности предприятия	Лекция	Лекция-визуализация, активное слушание
План предприятия, его структура	Семинар	Доклады, активное слушание, развернутая беседа
План маркетинга	Семинар	Доклады, активное слушание, развернутая беседа
Резервы повышения эффективности деятельности предприятия(фирмы).	Лекция	Лекция-визуализация, активное слушание, развернутая беседа
План повышения эффективности деятельности предприятия (фирмы)	Лекция	Лекция-визуализация, активное слушание, развернутая беседа
Планирование производственных мощностей и их использования	Семинар	Метод малых групп, активное слушание, развернутая беседа
Инвестиционный план	Лекция	Лекция-визуализация, активное слушание
Планирование труда и заработной платы	Семинар	мозговой штурм, дискуссия
Планирование себестоимости, прибыли, финансовый план	Лекция, семинар	Лекция-визуализация, проектная технология, развернутая беседа
Оперативно-производственное планирование	Лекция	Лекция-визуализация, активное слушание

#### **IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации**

##### **Вопросы к экзамену:**

1. Понятие и структура производственного процесса
2. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса
3. Структура процесса оказания услуги
4. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.
5. Особенности организации деятельности предприятий сервиса.
6. Предприятие сферы сервиса как хозяйствующий субъект.
7. Предприятия сферы сервиса как производственная система.
8. Сущность, виды и методология планирования в организации.
9. Система стратегического планирования в организации.
10. Типы внутрифирменного планирования. Требования, которым должен отвечать план предприятия в условиях рынка.
11. Содержание и структура тактического планирования в организации.
12. Система оперативно-производственного планирования в организации.
13. Система бизнес-планирования в организации.
14. План по труду и заработной плате. Планируемый фонд заработной платы. Планирование роста производительности труда.
15. План подготовки и повышения квалификации работников.
16. Матричные методы планирования.
17. Основы проектирования производственных систем организации
18. Проектирование организаций основного производства
19. Проектирование организаций вспомогательного производства
20. Проектирование организации и оплаты труда работников.
21. Системный анализ. Сущность и основные способы.
22. Информационный анализ. Матричные методы.
23. Информационные схемы. Методы прогнозирования.

24. Организация работ по проектированию организаций.
25. Использование методов анализа и прогнозирования в ходе проектирования.
26. Формирование концепции проектирования. Проектный анализ.
27. Оценка сильных и слабых сторон сервисного предприятия: SWOT-анализ
28. Структура текущего плана предприятия сферы услуг
29. Основные аспекты функционального маркетингового плана
30. Характеристика финансового плана
31. Структура инвестиционного плана
32. Принцип расчета показателей счета прибылей и убытков инвестиционного плана.

#### **Вопросы для контроля и самоконтроля:**

1. Каковы основные особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса?
2. Что такое структура предприятия?
3. Какие факторы влияют на структуру предприятия?
4. В чем отличие понятий «производственно-административная структура» и «производственно-технологическая структура» предприятия?
5. Каковы способы реорганизации предприятия?
6. В каких случаях происходит ликвидация предприятия?
7. Как осуществляется процесс ликвидации предприятия (его порядок)?
8. Как можно классифицировать показатели, характеризующие деятельность предприятия?
9. Какие методы планирования используются на предприятии?
10. Какие основные этапы включает планирование деятельности предприятия?
11. Какие виды планов должны разрабатываться на предприятии?
12. Какова структура текущего плана предприятия сферы услуг?
13. Какие основные виды работ проводятся при определении исходной позиции предприятия?
14. Что представляет собой стратегия развития предприятия? Чем она отличается от стратегии роста?

15. Каковы основные этапы стратегического планирования?
16. Какие виды стратегий разрабатываются на предприятиях?
17. Из каких компонентов состоит алгоритм стратегического планирования?
18. Какова последовательность и основные методы анализа внутренней и внешней среды предприятия?
19. Что представляет собой жизненный цикл продукции? Какие этапы он включает?
20. Опишите процесс проведения стратегического анализа на предприятии.

## **Планы практических занятий**

### **Тема 1. Методические основы разработки прогнозирующих систем**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Формирование прогнозируемой системы.
2. Три взаимосвязанные модели развития социально-экономических систем.
3. Построение «дерева целей» и блок-схемы последовательности выполнения задач.
4. Нормативные и интуитивные методы прогнозирования.
5. Пассивное и активное прогнозирование.
6. Проведение интуитивно-логического анализа исследуемой (прогнозируемой) проблемы на основе использования логического мышления и суждений экспертов.

### **Тема 2. Прогнозирование развития сферы сервиса.**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Понятие сферы сервиса.
2. Классификация отраслей сферы сервиса.
3. Схемы и методы прогнозирования развития сферы сервиса (целевой, ресурсный, проблемный).
4. Формирование прогноза.



5. Методология оценки качества и эффективности прогнозных разработок.

### **Тема3. Прогнозирование и планирование социально-экономического развития региона**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Выбор и обоснование стратегических целей социально-экономического развития региона.
2. Методические особенности формирования и реализации крупномасштабных региональных программ.
3. Особенности формирования территориальных и отраслевых программ развития.
4. Задачи и основные направления социально-экономического мониторинга.

### **Тема 4. Основы планирования деятельности предприятия**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Виды планирования, их содержание и задачи.
2. Взаимосвязь всех видов планирования.
3. Особенности плановых расчетов на различных предприятиях сферы сервиса.
4. Характеристика показателей, используемых при планировании.
5. Применение математических методов и использование компьютерных программ при разработке плана предприятия.

### **Тема 5. План предприятия, его структура.**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Основные разделы плана предприятия.
2. Характеристика расчетов для перспективного и текущего планирования.
3. Исходные данные для составления плана.

4. Роль норм и нормативов как основы составления плана.
5. Многовариантность планирования.
6. Основные технико-экономические показатели плана.

### **Тема 6. План маркетинга.**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Анализ рыночных возможностей.
2. Маркетинговые исследования и маркетинговая информация.
3. Отбор целевых рынков.
4. Выбор целевых сегментов.
5. Разработка новых и совершенствование действующих услуг.
6. Установление цен на новые услуги и работы.
7. Выбор методов распространения услуг.
8. Планирование маркетинговых мероприятий.
9. Расчет эффективности планируемых маркетинговых мероприятий.

### **Тема 7. Резервы повышения эффективности деятельности предприятия**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Понятие о внутрипроизводственных резервах, их виды, содержание и классификация.
2. Единство резервов, связанных с повышением эффективности деятельности предприятия и улучшения организации обслуживания населения и совершенствованием маркетинговой деятельности.
3. Основные методы выявления внутрипроизводственных резервов предприятия.
4. Организация работы по выявлению и полному использованию внутрипроизводственных резервов.

## **Тема 8. План повышения эффективности деятельности предприятия (фирмы)**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Роль и задачи плана повышения эффективности деятельности предприятия.
2. Структура плана повышения эффективности деятельности предприятия.
3. Группировка организационно-технических мероприятий в плане.
4. Содержание организационно-технических мероприятий по группам и возможная их эффективность.
5. Организационно-технические мероприятия группы - «внедрение прогрессивных форм обслуживания населения и новых видов услуг».
6. Мероприятия группы - «внедрение передовой техники и прогрессивной технологии»
7. Мероприятия группы - «внедрение передовых методов организации производства услуг».
8. Мероприятия группы — «внедрение передовых методов организации и стимулирования труда».
9. Мероприятия группы - «совершенствование организации и управления предприятием, изменение организационно-правовых форм деятельности предприятия».
10. Показатели экономической эффективности организационно-технических мероприятий и порядок их расчета.
11. Источники финансирования организационно-технических мероприятий.
12. Связь плана повышения эффективности деятельности предприятия с другими разделами плана предприятия.
13. Форма плана повышения эффективности деятельности предприятия.

## **Тема 9. План производства и реализации услуг, работ и продукции.**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Содержание и задачи плана.
2. Определение номенклатуры и ассортимента услуг, работ и продукции на плановый период.
3. Данные оценки сбыта, изучения и прогнозирования спроса.
4. Состав и структура платных услуг.
5. Состав и структура бытовых услуг населению.
6. Спрос населения на услуги, его динамика и степень удовлетворенности на начало планового периода.
7. Причины неполного удовлетворения спроса.
8. Разработка мероприятий по увеличению объема производства и реализации услуг.
9. Обоснование планируемого объема реализации услуг, работ и продукции. Расчет увеличения объема услуг по факторам.
10. Взаимосвязь с планом маркетинга.
11. Натуральные и стоимостные показатели плана и основные направления их использования.
12. Формы плана производства и реализации услуг, работ и продукции.

## **Тема 10. Планирование производственных мощностей и их использования**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Понятие о производственной мощности предприятия, цеха, участка.
2. Наиболее полное использование производственной мощности предприятия — важнейший фактор повышения эффективности деятельности предприятия.
3. Требования к расчету величин производственной мощности и основные направления использования этих расчетов.

4. Баланс производственной мощности и планируемого объема производства услуг, работ и продукции.
5. Методика расчета производственной мощности предприятий, оказывающих различные виды услуг.
6. Оборудование и производственные площади - основные факторы, определяющие мощность предприятия.
7. Расчет загрузки оборудования.
8. Баланс загрузки оборудования.
9. Определение интенсивной и экстенсивной загрузки оборудования. Интегральный коэффициент загрузки оборудования.
10. Основные направления улучшения использования производственной мощности предприятия.
11. Форма плана по производственным мощностям и их использование.

### **Тема 11. Инвестиционный план.**

#### *Вопросы для обсуждения:*

1. Содержание и задачи плана. Связь плана с другими разделами плана предприятия (фирмы).
2. Технико-экономическое обоснование реконструкции и технического перевооружения, капитального строительства.
3. Определение объемов необходимых дополнительных вложений и их эффективности.
4. Источники финансирования затрат на проведение мероприятий плана.
5. Показатели плана и порядок его расчета.
6. План капитального ремонта основных фондов.
7. Формы инвестиционного плана.

## **Тема 12. Планирование труда и заработной платы.**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Содержание плана, его основные показатели и связь с другими разделами плана.
2. Производительность труда — важнейший показатель плана по труду.
3. Зависимость производительности труда от технического и организационного уровней предприятия.
4. Классификация факторов роста производительности труда.
5. Методика расчета численности рабочих.
6. Расчет численности рабочих по трудоемкости услуг, работ и продукции, по рабочим местам и нормам обслуживания, работающих по договорным формам.
7. Планирование заработной платы.
8. Расчет фонда оплаты труда по предприятию, методы расчетов.

## **Тема 13. Планирование себестоимости, прибыли, финансовый план.**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Классификация затрат.
2. Исходные данные для составления плана.
3. Порядок расчета калькуляции и сметы затрат на производство.
4. Себестоимость отдельных видов услуг и продукции.
5. Методика расчета снижения себестоимости.
6. Анализ безубыточности.
7. Прибыль: её формирование, распределение и использование.
8. Содержание финансового плана, порядок его расчета.

## **Тема 14. Оперативно-производственное планирование.**

### *Вопросы для обсуждения:*

1. Содержание и задачи оперативно-производственного планирования на предприятии, порядок разработки.
2. Равномерность и ритмичность хода производства, и их значение.
3. Сезонность и пути её сглаживания в плановом периоде.
4. Значение оперативно-производственного планирования в условиях конкуренции

### **Примерная тематика рефератов:**

1. Роль и задачи плана повышения эффективности деятельности предприятия.
2. Структура плана повышения эффективности деятельности предприятия.
3. Группировка организационно-технических мероприятий в плане.
4. Содержание организационно-технических мероприятий по группам и возможная их эффективность.
5. Организационно-технические мероприятия группы - «внедрение прогрессивных форм обслуживания населения и новых видов услуг».
6. Мероприятия группы - «внедрение передовой техники и прогрессивной технологии»
7. Мероприятия группы - «внедрение передовых методов организации производства услуг».
8. Мероприятия группы — «внедрение передовых методов организации и стимулирования труда».
9. Мероприятия группы - «совершенствование организации и управления предприятием, изменение организационно-правовых форм деятельности предприятия».

10. Показатели экономической эффективности организационно-технических мероприятий и порядок их расчета.

11. Источники финансирования организационно-технических мероприятий.

12. Связь плана повышения эффективности деятельности предприятия с другими разделами плана предприятия.

13. Форма плана повышения эффективности деятельности предприятия.

### Критерии оценивания для различных типов заданий

<i>Компетенция</i>	<i>Типы контрольных заданий</i>	<i>Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания</i>
<p>ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p> <p>2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса</p> <p>2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса</p>	<p>Устный ответ на экзамене</p>	<p><b>Оценка «отлично»</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Дан полный развернутый ответ на поставленный вопрос;</li><li>• Тема раскрыта с опорой на соответствующие понятия и теоретические положения учебной и научной литературы;</li><li>• Факты и примеры в полном объеме обосновывают выводы;</li><li>• Даны ответы на дополнительные вопросы.</li></ul> <p><b>Оценка «хорошо»</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Дан полный развернутый ответ на поставленный вопрос;</li><li>• Ответ на основной вопрос излагается последовательно и систематизировано;</li><li>• Ответ характеризуется знаниями учебного материала, полученного на лекциях;</li><li>• Даны ответы на дополнительные вопросы.</li><li>• Допущены отдельные погрешности и неточности при ответе.</li></ul> <p><b>Оценка «удовлетворительно»</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Дан неполный и недостаточно развернутый ответ на поставленный вопрос;</li></ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Не даны примеры для раскрытия теоретического материала;</li> <li>• В ответе на основной вопрос использован материал лекционных занятий;</li> <li>• Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов;</li> <li>• Частично даны ответы на дополнительные вопросы.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Оценка</b> <b>«неудовлетворительно»</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками;</li> <li>• Присутствует нелогичность изложения;</li> <li>• Ответ на основной вопрос носит поверхностный характер;</li> <li>• Не получены ответы на дополнительные вопросы.</li> </ul>
	Создание электронной презентации	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Лаконичность названия презентации и отдельных слайдов</li> <li>• Соответствие заголовка содержанию</li> <li>• Приоритет визуальных средств (фото, графики, схемы, диаграммы)</li> <li>• Кегль не менее 24</li> <li>• Фон, не мешающий восприятию текста</li> <li>• Использование не более 3-х дизайнерских средств</li> </ul>
	Письменная работа	<p style="text-align: center;"><b>Оценка «Зачтено»</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Содержание письменной (контрольной) работы соответствует поставленным вопросам, отличается глубиной раскрытия.</li> <li>• При написании работы использовано значительное число информационных материалов, включая основные учебники и</li> </ul>

		<p>учебные пособия.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• При освещении содержания письменной работы обучающийся показывает систематическое знание предмета, последовательно, четко и логически излагает материал.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Оценка «Незачтено»</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Содержание письменной (контрольной) работы не соответствует поставленным вопросам.</li> <li>• При написании работы не использованы информационные материалы, в том числе основная учебная литература.</li> <li>• При освещении содержания письменной работы обучающийся показывает слабое знание предмета, не владеет представленным материалом, допускает существенные ошибки.</li> </ul>
	Тесты закрытого типа (множественного выбора, альтернативного выбора, исключения лишнего, восстановления последовательности)	Правильно выбран вариант ответа – 1 балл
	Решение ситуационных задач	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Имеется полное верное доказательство, включающее правильный ответ – 3 балла</li> </ul> <p style="text-align: center;">ИЛИ</p> <p>решение недостаточно обосновано</p> <p style="text-align: center;">ИЛИ</p> <p>В решении имеются лишние или неверные записи, не отделенные от решения – 2 балла</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имеется верное решение части задачи из-за логической ошибки – 1 балл</li> <li>• Решение не дано</li> </ul> <p style="text-align: center;">ИЛИ</p> <p>дано неверное решение – 0 баллов</p>
	Написание реферата	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Оригинальность текста</li> </ul>

		<p>составляет свыше 75% - 3 балла</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Оригинальность текста составляет 50-74 % - 2 балла</li> <li>• Оригинальность текста составляет 25-49 % - 1 балл</li> <li>• Оригинальность текста составляет менее 25% - 0 баллов</li> <li>• привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. публикации последних лет) – 2 балла</li> <li>• реферат опирается на учебную литературу и/ или устаревшие издания – 1 балл</li> <li>• Отражение в плане ключевых аспектов темы – 2 балла;</li> <li>• Фрагментарное отражение ключевых аспектов темы – 1 балл;</li> <li>• Полное соответствие содержания теме и плану реферата – 2 балла;</li> <li>• Частичное соответствие содержания теме и плану реферата – 1 балла;</li> <li>• сопоставление различных точек зрения по одному вопросу (проблеме) – 1 балла;</li> <li>• Все представленные выводы обоснованы – 2 балла;</li> <li>• Аргументирована часть выводов – 1 балл.</li> <li>• верно оформлены ссылки на используемую литературу – 1 балл</li> <li>• соблюдены правила орфографической, пунктуационной, стилистической культуры – 1 балл;</li> </ul> <p>соблюдены требования к объёму реферата – 1 балл.</p>
--	--	--

## **V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### *а) основная литература:*

1. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т.А. Казакевич. - СПб. : ИЦ "Интермедия", 2014. - 186 с. - ISBN 978-5-4383-0039-7. -[Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225942>
2. Виноградова С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15712>
3. Казакевич Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Казакевич Т.А.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2015.— 186 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30207>

### *б) дополнительная литература:*

1. Организация предприятий сервиса : практикум / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. — 384 с. : ил. — (Профессиональное образование). -[Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=536889>
2. Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса: Практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие / З.И. Панина, М.В. Виноградова. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 244 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93421>

### **Периодические издания**

1. Административно-управленческий портал.
2. Малый бизнес: бизнес-планы и руководства по открытию своего бизнеса.
3. Менеджмент в России и за рубежом.
4. Менеджмент сегодня.
5. Российский журнал менеджмента.
6. Проблемы теории и практики управления.

7. Развитие персонала в организации.
8. Современное управление.
9. Управление человеческим потенциалом.

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

- ЭБС издательского дома «ИНФРА-М» (URL: <http://znanium.com/>);
- ЭБС издательства «Лань» (URL: <http://www.e.landbook.com/>);
- ЭБС издательства «Юрайт» (URL: <https://www.biblio-online.ru/>);
- ЭБС «РУКОНТ» (URL: <http://www.rucont.ru/>);
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (URL: <http://biblioclub.ru/>);
- ЭБС «IPRbooks» (URL: <http://www.iprbookshop.ru/>);
- электронная библиотека eLIBRARY.RU;
- коллекция электронных книг Оксфордско-Российского фонда;
- электронная библиотека диссертаций РГБ;
- база данных ПОЛПРЕД;
- АРБИКОН (сводные каталоги российских библиотек и информационных центров).

## **VII. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (или модуля)**

### *Подготовка к практическим (семинарским) занятиям*

Особое внимание на практических занятиях уделяется выработке учебных или профессиональных навыков. Практические занятия посвящены детальному изучению отдельной темы. Этапы подготовки к семинару:

- проанализируйте тему занятия, подумайте о цели и основных проблемах, вынесенных на обсуждение;
- изучите рекомендованную литературу, делая при этом конспекты прочитанного или выписки, которые понадобятся при обсуждении на занятии;
- постарайтесь сформулировать свое мнение по каждому вопросу и аргументировано его обосновать;

- запишите возникшие во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературой вопросы, чтобы затем на семинаре получить на них ответы.

Практические занятия могут включать задания различных видов, а именно:

- вопросы для дискуссий (обсуждения);
- решение ситуационных задач;
- ролевые и деловые игры;
- темы для подготовки докладов (или рефератов);
- тестовые задания.

После лекции студент должен познакомиться с планом практических занятий и списком обязательной и дополнительной литературы, которую необходимо прочитать, изучить и законспектировать. Разъяснение по вопросам новой темы студенты получают у преподавателя в конце предыдущего практического занятия. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю.

На семинаре каждый студент должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Не допускается простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций.

### **Выполнение реферата**

Реферат представляет собой вид учебной и научно-исследовательской деятельности студента, проводимой им самостоятельно под руководством преподавателя.

Тема реферата выбирается студентом по выбору, темы не должны повторяться.

Реферат имеет следующую структуру:

- Титульный лист (см.образец ниже);
- Оглавление;
- Введение;
- Основное содержание с разбивкой на главы (параграфы), со сносками на использованную литературу;
- Заключение;
- Список источников и литературы, оформленные в соответствии с требованиями;
- Приложения.

Реферат набирается на компьютере в текстовом редакторе Microsoft Word. Необходимо следовать следующим правилам форматирования текста: шрифт – Times New Roman размером 14 пт., межстрочный интервал – полуторный, выравнивание текста на странице – по ширине. Работа печатается на одной стороне листа белой бумаги формата А4 со следующими полями: левое – 3 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см, правое – 1,5 см. Рекомендуемый объем реферата 12-15 страниц. Страницы нумеровать арабскими цифрами в нижнем углу листа по центру без точек.

При выполнении реферата следует помнить, что изложение материала носит проблемно-тематический характер, показываются различные точки зрения, а также собственные взгляды на проблему. Содержание реферата должно быть логичным. Перед началом работы над рефератом следует наметить план и подобрать литературу. Реферат выполняется студентом на основе изучения литературы. При выполнении реферата необходимо использовать научную, учебную, научно-популярную и справочную литературу: многотомные обобщающие труды, монографии, научные статьи, тезисы, доклады, словари, энциклопедии, справочные издания.

Во введении дается постановка вопроса, объясняется выбор темы, её значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, даётся характеристика используемых информационных материалов. Основная часть состоит из глав(параграфов), которые раскрывают отдельную проблему или одну из её сторон и логически являются продолжением друг друга. В заключении подводятся итоги и даются обобщённые основные выводы по теме реферата, делаются рекомендации. В списке литературы должно быть не менее 8–10 различных информационных источников. Допускается включение таблиц, графиков, схем, как в основном тексте, так и в качестве приложений. Рефераты могут быть представлены на практических занятиях в виде выступлений.

Критерии оценивания реферата:

1. Актуальность темы.
2. Степень изученности литературы.
3. Соответствие плана теме реферата.
4. Соответствие содержания плану и теме реферата.
5. Степень раскрытия основных понятий проблемы.
6. Умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу.
7. Стиль и оформление работы.

### **Подготовка электронных презентаций**

Одним из распространенных направлений внедрения использования информационных технологий в образовательный процесс учебного заведения являются мультимедийные презентационные технологии.

У термина презентация (от лат. praesento — передаю, вручаю или англ. present — представлять) два значения — широкое и узкое. В широком смысле слова презентация — это выступление, доклад, защита законченного или перспективного проекта, представление на обсуждение рабочего проекта, результатов внедрения и т.п. В узком смысле слова презентации —



это электронные документы особого рода. Они отличаются комплексным мультимедийным содержанием и особыми возможностями управления воспроизведением (может быть автоматическим или интерактивным).

Мультимедийные презентации - это сочетание самых разнообразных средств представления информации, объединенных в единую структуру. Чередование или комбинирование текста, графики, видео и звукового ряда позволяют донести информацию в максимально наглядной и легко воспринимаемой форме, акцентировать внимание на значимых моментах излагаемой информации, создавать наглядные эффектные образы в виде схем, диаграмм, графических композиций и т. п.

Мультимедийные презентации обеспечивают наглядность, способствующую комплексному восприятию материала, изменяют скорость подачи материала, облегчают показ фотографий, рисунков, графиков, географических карт, исторических или труднодоступных материалов. Кроме того, при использовании анимации и вставок видеофрагментов возможно продемонстрировать динамичные процессы. Преимущество мультимедийных презентаций - проигрывание аудиофайлов, что обеспечивает эффективность восприятия информации: излагаемый материал подкрепляется зрительными образами и воспринимается на уровне ощущений.

Для создания компьютерных презентаций предназначены специальные программы. Одна из самых популярных программ – PowerPoint («пауэр поинт»), которая входит в состав пакета Microsoft Office.

Использование электронных презентаций в учебном процессе позволяет значительно повысить информативность и эффективность дисциплины при объяснении учебного материала, способствует увеличению динамизма и выразительности излагаемого материала. Перед созданием презентации на компьютере важно определить:

- назначение презентации, ее тему – следует самому понять то, о чем вы собираетесь рассказывать;

- примерное количество слайдов - слайдов не должно быть много, иначе они будут слишком быстро меняться, и времени для осмысления у слушателей не останется;

- как представить информацию наиболее удачным образом;

- содержание слайдов.

#### Этапы создания презентации:

1. Выбор темы презентации;
2. Составление плана работы;
3. Сбор информации и материалов;
4. Анализ, классификация и обобщение собранной информации;
5. Оформление результатов презентации;
6. Презентация.

#### Правила и требования к оформлению презентаций:

- Аккуратно используйте цвета. Предпочтительнее использовать светлый фон и темный шрифт (а не наоборот).
- Если презентация предназначена для показа в небольшой аудитории, то размер шрифта основного текста должен быть не меньше 18 пт, заголовки – 20 пт и больше. Если презентация предназначена для показа в большом зале – размер шрифта основного текста 28-32 пт, заголовки – 36 пт и более.
- Если текст не помещается на одном слайде, разбейте его на фрагменты и разместите на нескольких слайдах.
- Презентация не должна состоять из слайдов, целиком заполненных текстом.
- Не перегружайте презентацию анимацией, не используйте слишком много разных эффектов.
- Каждый слайд должен иметь заголовок.
- Используйте краткие предложения или фразы.

## **Организация самостоятельной работы студентов**

Самостоятельная работа студентов должна составлять не менее 50% от общей трудоемкости дисциплины и является важным компонентом образовательного процесса, формирующим личность студента, его мировоззрение и культуру профессиональной деятельности, способствует развитию способности к самообучению и постоянному повышению своего профессионального уровня. Цель самостоятельной работы - формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их анализу, умению принять решение, аргументированному обсуждению предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссии. Самостоятельная работа заключается в изучении тем программы дисциплины по рекомендуемой учебной литературе, в подготовке к практическим занятиям, написанию эссе, подготовка презентаций, решение ситуационных задач, к текущему модульному контролю, промежуточной аттестации – рубежному контролю – экзамену.

Успешное овладение содержанием дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» предполагает интенсивную работу на аудиторных занятиях и систематическую самостоятельную работу. Для наиболее эффективного усвоения материала, с литературой, рекомендуемой преподавателем (согласно приведенному порядку тем), необходимо ознакомиться до занятия. К каждому занятию студент должен выполнить соответствующее домашнее задание (тестовый материал и/или практические задания, конкретные ситуации, задачи) и подготовиться к контрольному тестированию. Материалы домашних заданий должны быть сданы в указанные преподавателем сроки. При подготовке к экзамену повторять пройденный материал в соответствии с учебной программой, примерным перечнем учебных вопросов, выносящихся на экзамен и содержащихся в данной программе, используя конспект лекций и

литературу, рекомендованную преподавателем. При необходимости обратиться за консультацией и методической помощью к преподавателю.

### **Требования к рейтинг-контролю**

Контроль за работой студентов делится на: текущий (в ходе аудиторных занятий), модульный (в ходе рейтинга) и итоговый (экзамен).

Основными формами текущего контроля успеваемости являются наблюдение, проверка письменных и практических заданий с использованием балльных оценок.

На занятиях преподаватель оценивает и комментирует качество выполненных студентами домашних заданий, а также учебную работу студентов непосредственно в ходе занятий. Учитываются посещаемость студентами лекционных и практических занятий, уровень подготовленности студента к занятию, степень его активности в ходе занятия, качество выполнения заданий.

Рейтинговый контроль связан с проведением письменной контрольной работы в конце каждого из модулей и подразумевает суммирование баллов, набранных каждым студентом в процессе изучения модуля.

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» заканчивается экзаменом.

Общая сумма рейтинговых баллов – 60.

### **VIII. Материально-техническое обеспечение**

<b>Наименование специальных помещений</b>	<b>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа</b>
Учебная аудитория для проведения занятий	Парты, стулья,	Google Chrome – бесплатно

<p>лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, лаборатория, Информационно-образовательный центр «Русский музей: виртуальный филиал»: Лаборатория по музейно-экскурсионному проектированию 113 (170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Трехсвятская, д. 16/31);</p>	<p>доска (переносная), экран, компьютер и проектор</p>	<p>Microsoft Office 365 pro plus - Акт на передачу прав № 687 от 31 июля 2018  Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт на передачу прав № 687 от 31 июля 2018  Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows - Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г</p>
<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и</p>	<p>Парты, стулья, доска, компьютеры, плазменная панель, ноутбук</p>	<p>Google Chrome – бесплатно  Microsoft Office 365 pro plus - Акт на передачу прав № 687 от 31 июля 2018  Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт на передачу прав № 687 от 31 июля 2018  Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows - Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г  Adobe Reader XI (11.0.13) – Russian -</p>

<p>промежуточной аттестации, лаборатория, магистерская аудитория № 4, Библиотечно-информационный комплекс, Лаборатория для курсового проектирования 302 (170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Трехсвятская, д. 16/31);</p>		<p>бесплатно WinDjView 2.0.2 – бесплатно Qgis 2.18 2.18.6 – бесплатно</p>
<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, учебная аудитория для занятий семинарского типа 213 (170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Трехсвятская, д. 16/31);</p>	<p>Парты, стулья, доска, экран (переносной), ноутбук и проектор (переносной)</p>	<p>Google Chrome – бесплатно Microsoft Office 365 pro plus - Акт на передачу прав № 687 от 31 июля 2018 Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт на передачу прав № 687 от 31 июля 2018 Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows - Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г Adobe Reader XI (11.0.13) – Russian - бесплатно WinDjView 2.0.2 – бесплатно Qgis 2.18 2.18.6 – бесплатно</p>
<p>Помещение для самостоятельной</p>	<p>Портативные компьютеры,</p>	

<p>работы, учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, практики, помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, лаборатория, компьютерный класс: лаборатория по бронированию и резервированию, аудитория для самостоятельной работы, помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования 210 (170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Трехсвятская, д. 16/31)</p>	<p>клавиатуры, компьютерные мыши, ноутбук и проектор (переносной), стулья, компьютерные столы, доска</p>	<p>Google Chrome – бесплатно  Microsoft Office 365 pro plus - Акт на передачу прав № 687 от 31 июля 2018  Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт на передачу прав № 687 от 31 июля 2018  Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows - Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г  Adobe Reader XI (11.0.13) – Russian - бесплатно  WinDjView 2.0.2 – бесплатно  Qgis 2.18 2.18.6 – бесплатно</p>
--	--	--

## IX. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения
1.	Раздел III. Образовательные технологии	Возможность освоение дисциплины с применением ЭО и ДОТ	Протокол №1 заседания кафедры от 31.08.2020 г.
2.			