ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической

работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Н.Большаков

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

**Б1.В.02.ДВ.02.02 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса**

Направление подготовки **43.03.01 СЕРВИС**

Направленность (профиль) **Социально-культурный сервис**

(год начала подготовки – 2022)

Санкт-Петербург

2022

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Индекс компетенции | Содержание компетенции  (или ее части) | Индикатор |
| ПК-2 | Способен организовать работу поставщиков услуг, принимать решения об организации сервисной деятельности и оказания услуг в интересах потребителей | ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организовывает их выполнение  ПК-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания |

**2. Место дисциплины в структуре ОП:**

Цель дисциплины: раскрыть методологические основы, научные принципы и особенности управления и организации деятельности на предприятиях сферы СКС.

Задачи дисциплины:

* ознакомить обучающихся с методологическими основами организации, прогнозирования и планирования деятельности, направленной на оказание услуг социально-культурного сервиса
* научить работать с претензиями клиентов и осуществлять контроль качества процесса обслуживания
* научить разрабатывать план предприятий сервиса, составлять план оказания услуг.

Место дисциплины: дисциплина относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений.

Содержание дисциплины является основой для Сервисной практики, Преддипломной практики и выполнения выпускной квалификационной работы (ВКР).

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы:**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часа *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 70 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 22 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет\*) | -/48 | -/- |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 74 | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой):** | - | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой | - | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 144/4 | |

\*Зачет проводится на последнем занятии

Заочная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 18 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 8 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия | -/10 | -/- |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 122 | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачёт с оценкой):** | 4 | |
| контактная работа | 0,25 | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачёту с оценкой | 3,75 | |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | - | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 144/4 | |

**4.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей**).**

**4.1 Блоки (разделы) дисциплины.**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Наименование блока (раздела) дисциплины |
| 1 | Тема 1. Особенности организации деятельности предприятий сервиса |
| 2 | Тема 2. Особенности организации производственной деятельности предприятий сервиса |
| 3 | Тема 3. Организация обслуживания потребителя |
| 4 | Тема 4. Управление трудовыми ресурсами в сфере сервиса |
| 5 | Тема 5. Основы внутрифирменного планирования. Планирование деятельности предприятия |
| 6 | Тема 6. Ключевые аспекты товарной политики. Планирование объёма производства и реализации услуг |
| 7 | Тема 7. Планирование издержек. Особенности формирования ценовой политики |
| 8 | Тема 8. Управление качеством сервиса |

**4.2. Примерная тематика курсовых работ (проектов):**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств. Практическая подготовка\*.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | | **Практическая подготовка\*** |
| **Форма проведения занятия** | **Наименование видов занятий** |
| 1. | Тема 3. Организация обслуживания потребителя | работа в группах | лабораторная работа |  |
| 2. | Тема 4. Управление трудовыми ресурсами в сфере сервиса | работа в группах | лабораторная работа |  |
| 3. | Тема 5. Основы внутрифирменного планирования. Планирование деятельности предприятия | работа в группах | лабораторная работа |  |
| 5. | Тема 6. Ключевые аспекты товарной политики. Планирование объёма производства и реализации услуг | работа в группах | лабораторная работа |  |

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:**

**5.1. Темы конспектов:**

1. Предприятие сервиса, как звено экономики государства
2. Предпринимательство и производство в сфере сервиса.
3. Планирование деятельности предприятия сервиса
4. Инновационная и инвестиционная политика в подготовке нового производства в сфере сервиса
5. Производственное планирование и бизнес-план организаций.
6. Организация материальной и технологической базы предприятий сервиса.
7. Экономические, организационные и технологические аспекты оптимизации деятельности предприятий сервиса.
8. Анализ и планирование затрат на предприятии сервиса.
9. Финансовая деятельность предприятия и основы ее планирования.
10. Теоретические аспекты ценообразования на предприятиях сервиса.
11. Влияние инноваций на эффективность деятельности организации.
12. Разработка предпринимательской стратегии в сервисной экономике на примере сервисного центра
13. Разработка организационной структуры предприятия.

**5.2. Вопросы для подготовки к лабораторным Занятиям и устного опроса:**

**Тема 1. Особенности организации деятельности предприятий сервиса**

1. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
2. Виды предприятий сферы сервиса.
3. Структура предприятия.
4. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.

**Тема 2. Особенности организации производственной деятельности предприятий сервиса**

1. Типы и методы организации выполнения услуг.
2. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.
3. Показатели оценки уровня организации производства.
4. Понятие и структура производственного процесса.
5. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.
6. Структура процесса оказания услуг.
7. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.

**Тема 3. Организация обслуживания потребителя**

1. Основы организации обслуживания потребителей.
2. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.
3. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы и ее состав.

**Тема 4. Управление трудовыми ресурсами в сфере сервиса**

1. Принципы и способы регулирования оплаты труда.
2. Формы и системы оплаты труда.
3. Премирование персонала, дополнительные начисления к заработной плате.
4. Планирование численности персонала предприятия.
5. Состав средств на оплату труда.
6. Планирование фонда рабочего времени.
7. Планирование фонда заработной платы.

**Тема 5. Основы внутрифирменного планирования. Планирование деятельности предприятия**

1. Понятие, принципы и методы внутрифирменного планирования.
2. Система планов предприятия и порядок их реализации.
3. Структура текущего плана предприятия сферы услуг.
4. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса.
5. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия.
6. Характеристика и показатели плана маркетинга.
7. Структура и порядок разработки плана маркетинга.
8. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий.

**Тема 6. Ключевые аспекты товарной политики. Планирование объёма производства и реализации услуг**

1. Структура и порядок разработки плана реализации услуг.
2. Производственные мощности предприятия.
3. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ и продукции.

**Тема 7. Планирование издержек. Особенности формирования ценовой политики**

1. Классификация издержек на выполнение услуг.
2. Калькулирование себестоимости.
3. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции.
4. Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса.
5. Показатели финансового плана предприятия.
6. Прибыль предприятия и ее распределение.

**Тема 8. Управление качеством сервиса**

1. Понятие и показатели качества услуг и продукции.
2. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.
3. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.

**6 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости:**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | № блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Тема 1. Особенности организации деятельности предприятий сервиса | Составление конспектов |
| 2 | Тема 2. Особенности организации производственной деятельности предприятий сервиса | Составление конспектов |
| 3 | Тема 3. Организация обслуживания потребителя | Защита отчета по результатам выполнения лабораторных занятий |
| 4 | Тема 4. Управление трудовыми ресурсами в сфере сервиса | Защита отчета по результатам выполнения лабораторных занятий |
| 5 | Тема 5. Основы внутрифирменного планирования. Планирование деятельности предприятия | Защита отчета по результатам выполнения лабораторных занятий |
| 6 | Тема 6. Ключевые аспекты товарной политики. Планирование объёма производства и реализации услуг | Защита отчета по результатам выполнения лабораторных занятий |
| 7 | Тема 7. Планирование издержек. Особенности формирования ценовой политики | Составление конспектов |
| 8 | Тема 8. Управление качеством сервиса | Составление конспектов |

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | |
| печатные издания | ЭБС (адрес в сети Интернет) |
| 1. | Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие | Казакевич Т. А. | СПб.: ИЦ "Интермедия", | 2014 |  | <http://biblioclub.ru> |
| 2 | Экономика и организация производства: учебник для студентов вузов | Рогова Т. Н. | Ульяновск: УлГТУ, | 2014 |  |  |

**8. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

1. «НЭБ». Национальная электронная библиотека. – Режим доступа: [http://нэб.рф/](http://www.biblioclub.ru/)
2. «eLibrary». Научная электронная библиотека. – Режим доступа: [https://elibrary.ru](https://elibrary.ru/)
3. «КиберЛенинка». Научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>
4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». – Режим доступа: [http://www.biblioclub.ru/](http://www.knigafund.ru/)
5. Российская государственная библиотека. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru/>
6. Официальный сайт Научно-исследовательского института автомобильного транспорта. – Режим доступа: https://www.niiat.ru/

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64,
* MicrosoftOffice 2016.

**9.2. Информационно-справочные системы (при необходимости):**

Информационно-справочная правовая система «Гарант».

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).