

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Казанский национальный исследовательский технологический университет»  
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

**УТВЕРЖДАЮ**



Проректор по УР  
А.В. Бурмистров

«05» 10 2018 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

По дисциплине: Б1.Б.17 «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

Направление подготовки (специальности): 43.03.01 «Сервис»

Профиль (специализация) подготовки: «Сервис в индустрии моды и красоты»

Квалификация выпускника: БАКАЛАВР

Форма обучения: ЗАОЧНАЯ

Институт, факультет: Институт технологии легкой промышленности, моды и дизайна, Факультет технологии легкой промышленности, моды и дизайна

Кафедра-разработчик рабочей программы: Кафедра экономики

Курс, семестр: курс – 5, семестр – 9

	Часы	Зачетные единицы
Лекции	5	0,14
Практические занятия	5	0,14
Семинарские занятия	-	-
Лабораторные занятия	-	-
Самостоятельная работа	197	5,47
Форма аттестации	экзамен (9)	0,25
Всего	216	6

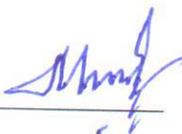
Казань, 2018

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования № 1169 от 20.10.2015 г. по направлению 43.03.01 «Сервис» для профиля (специализации) «Сервис в индустрии моды и красоты» на основании учебного плана для набора обучающихся 2018 г. Типовая программа по дисциплине отсутствует.

Разработчик программы:

Доцент кафедры экономики

(должность)



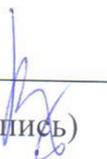
(подпись)

В.О. Моисеев

(Ф.И.О.)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры экономики, протокол от 03.09 2018 г. № 1

Зав. кафедрой



(подпись)

В.В. Авилова

(Ф.И.О.)

## СОГЛАСОВАНО

Протокол заседания методической комиссии ФТЛПМ от 14.09. 2018 г. № 1

Председатель комиссии, доцент



(подпись)

М.Р. Зиганшина

(Ф.И.О.)

## УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания методической комиссии ФППиБА от 4.10. 2018 г. № 4/2

Председатель комиссии, профессор



(подпись)

А.Р. Тузиков

(Ф.И.О.)

Начальник УМЦ



(подпись)

Л.А. Китаева

(Ф.И.О.)

## 1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» являются:

- а) формирование у студентов теоретических знаний в области сферы услуг;
- б) приобретение умений систематизировать, обобщать информацию по вопросам организации и планирования деятельности предприятий сервиса;
- в) формирование представления о текущих тенденциях и проблемах в сфере услуг.

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» относится к базовой части ООП и формирует у бакалавров по направлению подготовки «Сервис» набор специальных знаний и компетенций, необходимых для профессиональной деятельности.

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» является предшествующей и необходима для успешного освоения последующих дисциплин:

- а) Б1.В.ОД.2 «Основы логистики на предприятиях сервиса»;
- б) Б1.В.ОД.15 «Управление персоналом».

Знания, полученные при изучении дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», могут быть использованы при прохождении производственной, преддипломной практик и выполнении выпускных квалификационных работ по направлению подготовки «Сервис».

## 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

ОК-4 способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, профессиональные и культурные различия

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен:**

**1) Знать:**

- а) характеристики услуг и их место в экономической системе;
- б) классификацию видов деятельности в сфере услуг;
- в) эволюцию сферы услуг в Российской Федерации;
- г) специфику функционирования рынка услуг;
- д) основы стратегического управления маркетингом в сфере услуг;
- е) особенности формирования конкурентных преимуществ в сфере услуг.

**2) Уметь:**

- а) проводить анализ рынка услуг в регионе;
- б) проектировать работу организации сферы услуг;
- в) формировать ресурсы производства конкретных видов услуг;
- г) определять особенности поведения потребителей на рынке деловых и досуговых услуг;
- д) разрабатывать комплекс продвижения конкретной услуги.

**3) Владеть:**

- а) методикой подбора персонала для организаций сферы услуг;
- б) навыки составления стратегии организации сервисной сферы.

**4. Структура и содержание дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»**

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 6 зачётных единиц, 216 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр/курс	Виды учебной работы (в часах)				Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по разделам
			Лекции	Семинар (Практические занятия, лабораторные практикумы)	Лабораторные работы	СРС	
1	Организация и управление процессом оказания услуг	4	0,5			2	Коллоквиум
2	Основы организации деятельности предприятия	4	0,5			2	Тест
3	Организация контроля качества	4	1			3	Деловая игра

	услуг и продукции						
4	Организация обслуживания потребителей	5	1	1,5		63	Коллоквиум, задачи, контрольная работа
5	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса	5	1	1,5		63	Реферат, дискуссии, задачи
6	Планирование деятельности предприятия	5	1	2		64	Презентации, дискуссии, тест, контрольная работа
Форма аттестации							Экзамен

**5. Содержание лекционных занятий по темам с использованием инновационных образовательных технологий: групповые дискуссии, презентации**

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Краткое содержание	Формируемые компетенции
1	Организация и управление процессом оказания услуг	0,5	Организация и управление процессом оказания услуг	Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Структура процесса оказания услуги. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени	ОК-4
2	Основы организации деятельности предприятия	0,5	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. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия	ОК-4
3	Организация контроля качества услуг и продукции	1	Организация контроля качества услуг и продукции	Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество	ОК-4

				услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции	
4	Организация обслуживания потребителей	1	Организация обслуживания потребителей	Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя	ОК-4
5	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса	1	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса	Принципы и способы регулирования оплаты труда. Содержание тарифной системы. Формы и системы оплаты труда. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате	ОК-4
6	Планирование деятельности предприятия	1	Планирование деятельности предприятия	Основы внутрифирменного планирования. Планирование маркетинга. Планирование инвестиционной деятельности предприятия. Планирование объема производства. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда. Планирование издержек предприятия сферы сервиса. Финансовый план предприятия	ОК-4

## 6. Содержание практических занятий

Цель проведения: познакомить студентов с современной теорией социального прогнозирования, а также с методиками и технологиями эффективного социального прогнозирования.

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема практического занятия/семинара	Краткое содержание	Формируемые компетенции
1	Организация обслуживания потребителей	1,5	Организация обслуживания потребителей	Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы	ОК-4

				организации обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя	
2	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса	1,5	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса	Принципы и способы регулирования оплаты труда. Содержание тарифной системы. Формы и системы оплаты труда. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате	ОК-4
3	Планирование деятельности предприятия	2	Планирование деятельности предприятия	Основы внутрифирменного планирования. Планирование маркетинга. Планирование инвестиционной деятельности предприятия. Планирование объема производства. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда. Планирование издержек предприятия сферы сервиса. Финансовый план предприятия	ОК-4

## 7. Содержание лабораторных занятий

Не предусмотрено учебным планом.

## 8. Самостоятельная работа бакалавра

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма СРС	Формируемые компетенции
1	Организация и управление процессом оказания услуг	2	Изучение базовой и дополнительной литературы, конспектирование изученных источников. Подготовка к коллоквиуму	ОК-4
2	Основы организации деятельности предприятия	2	Изучение базовой и дополнительной литературы, конспектирование изученных источников. Подготовка к тестированию	ОК-4
3	Организация контроля качества услуг и	3	Изучение базовой и дополнительной литературы, конспектирование изученных источников. Подготовка к участию	ОК-4

	продукции		деловой игре	
4	Организация обслуживания потребителей	63	Изучение базовой и дополнительной литературы, конспектирование изученных источников. Подготовка к решению задач, коллоквиуму и контрольное работе	ОК-4
5	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса	63	Изучение базовой и дополнительной литературы, конспектирование изученных источников. Написание реферата, подготовка к дискуссии и решению задач	ОК-4
6	Планирование деятельности предприятия	64	Изучение базовой и дополнительной литературы, конспектирование изученных источников. Подготовка презентации, подготовка к дискуссии, тестированию и контрольной работе	ОК-4

## 9. Использование рейтинговой системы оценки знаний.

При оценке результатов деятельности студентов в рамках дисциплины «Прогнозирование и планирование» предусмотрено использование рейтинговой системы.

Применение рейтинговой системы в целом осуществляется согласно «Положению о рейтинговой системе оценки знаний студентов в КНИТУ» от 24.10.2011. Рейтинговая оценка формируется на основании текущего и промежуточного контроля. Максимальное и минимальное количество баллов по различным видам учебной работы описано в положении о рейтинговой системе.

При изучении дисциплины предусматриваются экзамен, реферат, выполнение контрольных работ, участие в деловой игре. За эти контрольные точки студент может получить минимальное и максимальное количество баллов (см. таблицу).

За экзамен студент может получить минимум 24 балла и максимум – 40 баллов.

Оценочные средства	Кол-во	Min, баллов	Max, баллов
Деловая игра	1	7	10
Контрольная работа	2	12	20
Реферат	1	7	10
Тест	2	7	10
Задача	2	5	10

Экзамен	1	24	40
Итого:	10	60	100

**10. Информационно-методическое обеспечение дисциплины  
«Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»**

**10.1. Основная литература**

При изучении дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

№	Основные источники информации	Кол-во экз.
1.	Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О.Н. Гукова. — М. : ФОРУМ, 2017. — 160 с.	ЭБС «Znanium.com» <a href="http://znanium.com/go.php?id=53896">http://znanium.com/go.php?id=53896</a> 4 доступ из любой точки интернет после регистрации IP адресов КНИТУ
2.	Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с.	ЭБС «Znanium.com» <a href="http://znanium.com/catalog/product/511993">http://znanium.com/catalog/product/511993</a> доступ из любой точки интернет после регистрации IP адресов КНИТУ
3.	Морозов, Михаил Анатольевич. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме [Учебники] : учебник для студ. вузов, обуч. по спец. "Социально-культурный сервис и туризм" / М.А. Морозов .— 5-е изд., стереотип. — М. : Академия, 2009 .— 288 с.	21 экз. в УНИЦ
4.	Организация предпринимательской деятельности [Учебники] : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. 060800 "Экономика и управление на предприятии (по отраслям)" / ; под ред. В.Я. Горфинкеля, Г.Б. Поляка, В.А. Швандара .— М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004 .— 526 с.	135 экз. в УНИЦ
5.	Агарков А.П. Экономика и управление на	ЭБС «Znanium.com»

	предприятия [Электронный ресурс]: учебник / Р.С. Голов, В.Ю. Теплышев. – Электронные текстовые данные. – М.: Дашков и К, 2017. – 400 с.	<a href="http://znanium.com/go.php?id=41518">http://znanium.com/go.php?id=41518</a> 5 доступ из любой точки интернет после регистрации IP адресов КНИТУ
6.	Ефимов О.Н. Экономика предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие. – Электронные текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2014. – 732 с.	ЭБС «IPRbooks» <a href="http://www.iprbookshop.ru/23085.html">http://www.iprbookshop.ru/23085.html</a> доступ из любой точки интернет после регистрации IP адресов КНИТУ
7.	Смелик Р.Г. Экономика предприятия (организации) [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.А. Левицкая. – Электронные текстовые данные. – Омск: Омский государственный университет, 2014. – 196 с.	ЭБС «IPRbooks» <a href="http://www.iprbookshop.ru/24961.html">http://www.iprbookshop.ru/24961.html</a> доступ из любой точки интернет после регистрации IP адресов КНИТУ
8.	Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: практикум [для студентов бакалавриата и специалитета] / М.В. Виноградова. – М.: Дашков и Ко, 2013. – 244 с.	ЭБС «Znanium.com» <a href="http://znanium.com/go.php?id=51199">http://znanium.com/go.php?id=51199</a> 3 доступ из любой точки интернет после регистрации IP адресов КНИТУ

### 10.2. Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать литературу:

№	Дополнительные источники информации	Кол-во экз.
1.	Лапуста, Михаил Григорьевич. Предпринимательство : Учебник .— 1, испр. — Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017 .— 384 с.	ЭБС «Znanium.com» <a href="http://znanium.com/go.php?id=77432">http://znanium.com/go.php?id=77432</a> 7 доступ из любой точки интернет после регистрации IP адресов КНИТУ
2.	Пилипенко, Николай Николаевич. Словарь предпринимателя .— 6 .— Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2018 .— 580 с.	ЭБС «Znanium.com» <a href="http://znanium.com/go.php?id=43036">http://znanium.com/go.php?id=43036</a> 1 доступ из любой точки интернет после регистрации IP адресов КНИТУ
3.	Черутова, Марина Ивановна. Организация предпринимательской	1 экз. в УНИЦ КНИТУ

	деятельности [Учебники] : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)" / М.И. Черутова .— СПб : ГИОРД, 2008 .— 158 с.	
4.	Фурсов, В.А. Экономика предприятия (фирмы) [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева., В.В. Куренная. - М.: ИТК Дашков и К, 2013. – 348 с.	ЭБС «Znanium.com» <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=515118">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=515118</a> доступ из любой точки интернет после регистрации IP адресов КНИТУ
5.	Экономика организации: задачи и тесты : учебное пособие / В.П. Самарина под ред. и др. — Москва : КноРус, 2017. — 200 с.	ЭБС «Book.ru» <a href="https://www.book.ru/book/920242">https://www.book.ru/book/920242</a> доступ из любой точки интернет после регистрации IP адресов КНИТУ
6.	Экономика отрасли: методические указания к деловым играм / сост.: В.В. Авилова, А.И. Дылевская; М-во образ. и науки России, Казан. нац. исслед. технол. ун-т. - Казань: Изд-во КНИТУ, 2013. - 24 с.	10 экз. в УНИЦ <a href="http://ft.kstu.ru/ft/Avilova-ekonomika-otrasli.pdf">http://ft.kstu.ru/ft/Avilova-ekonomika-otrasli.pdf</a> доступ с ip-адресов КНИТУ
7.	Организация и планирование производства: метод, указания к выполнению контрольной работы / сост.: К.В. Николаева, К.С. Курамшина; Мин-во образ. и науки России, Казан. Нац. исслед. технол. Ун-т. – Казань: КНИТУ, 2012. – 32 с.	10 экз. в УНИЦ <a href="http://ft.kstu.ru/ft/Nikolaeva-OPP-8fak.pdf">http://ft.kstu.ru/ft/Nikolaeva-OPP-8fak.pdf</a> доступ с ip-адресов КНИТУ
8.	Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие. – СПб.: ИЦ Интермедия, 2013. – 186 с.	3 экз. в УНИЦ
9.	Арустамов, Э.А. Организация предпринимательской деятельности [Учебники] : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по напр. "Экономика и упр. на предприятии" .— М. : Издат.-торговая корпорация "Дашков и К", 2007 .— 376 с.	2 экз. в УНИЦ

### 10.3. Электронные источники информации

1. Электронный каталог УНИЦ КНИТУ – Режим доступа: <http://ruslan.kstu.ru/>
2. Научная Электронная Библиотека (НЭБ) – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>. ЭБС «Знаниум» [www.znanium.com](http://www.znanium.com) Доступ с любой точки Интернет после регистрации с IP-адресов КНИТУ
4. ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com> Доступ с любой точки Интернет после регистрации с IP-адресов КНИТУ
5. Исследование о природе и причинах богатства народов / Адам Смит. Сайт «Электронная библиотека экономической и деловой литературы». – <http://www.aup.ru/library/>
6. Трактат о налогах и сборах / Уильям Петти. Сайт «Электронная библиотека экономической и деловой литературы». – <http://www.aup.ru/library/>
7. Теория общественного хозяйства / Фридрих фон Визер. Сайт «Электронная библиотека экономической и деловой литературы». – <http://www.aup.ru/library/>
8. Общая теория занятости, процента и денег / Дж. Мейнард Кейнс. Сайт «Электронная библиотека экономической и деловой литературы». – <http://www.aup.ru/library/>
9. Принципы экономической науки / Альфред Маршалл. Сайт «Электронная библиотека экономической и деловой литературы». – <http://www.aup.ru/library/>
10. Экономическая теория для предпринимателей. Сайт «Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова». - <http://www.rea.ru/>
11. Информационно-аналитические материалы Министерства экономического развития РФ. Сайт Министерства экономического развития. - <http://www.rea.ru/>
12. Информационно-аналитические материалы Министерства финансов РФ. Сайт Министерства финансов РФ. - <http://www.info.minfin.ru/>
13. Статистические и аналитические обзоры Министерства здравоохранения и социального развития РФ. Сайт Министерства здравоохранения и социального развития РФ. – <http://www.old.rosminzdrav.ru/docs/mzsr/stat/33>
14. Информационно-аналитические материалы Центрального банка РФ. Сайт Центрального банка РФ. - <http://www.cbr.ru/>

15. Информационно-аналитические материалы Министерства экономики РФ. Сайт Министерства экономики РФ. - <http://mert.tatarstan.ru/rus/develop.htm>
16. Экономика организации – ЭКО <http://econom.nsc.ru>
17. Финансы <http://www.finance-journal.ru/>
18. Экономист <http://economist.com.ru/>
19. Вопросы экономики <http://vopreco.ru/>
20. Российский экономический журнал <http://www.rej.ru/about.php>
21. Экономические науки <http://ecsn.ru/>

**Согласовано:**  
Зав. сектором ОКУФ



И.И. Усольцева

## **11. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся и итоговой (государственной итоговой) аттестации разрабатываются согласно положению о Фондах оценочных средств, рассматриваются как составная часть рабочей программы и оформляются отдельным документом.

## **12. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

1. Лекционные занятия:
  - а. Комплект электронных презентаций / слайдов;
  - б. Аудитория, оснащённая презентационной техникой (проектор, экран, компьютер / ноутбук).
2. Практические занятия;
  - а. Компьютерный класс;
  - б. Презентационная техника (проектор, экран, компьютер / ноутбук).

## **13. Образовательные технологии**

Объем часов в интерактивной форме составляет для заочной формы обучения 7 ч (70,0%).

Интерактивные часы реализуются с помощью:

1. Работы в команде;
2. Деловых игр;
3. Методов проблемного обучения;
4. Мозгового штурма.