

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

_____ Василенко В.Н.
(подпись) (Ф.И.О.)

«26» мая 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
(ДИСЦИПЛИНЫ, МОДУЛЯ)

43.03.03 Гостиничное дело

(код и наименование направления подготовки, специальности)

Направленность (профиль) подготовки

_____ Гостинично-ресторанная деятельность _____
(наименование направленности (профиля) подготовки)

Бакалавр

(Бакалавр/Специалист/Магистр/Исследователь. Преподаватель-исследователь)

1. Цели и задачи дисциплины

Целями освоения дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» являются подготовка выпускника к решению следующих задач проектной деятельности:

- 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)

- 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц

Дисциплина направлена на решение типов задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий, технологический, проектный, сервисный, исследовательский.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

№ п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	ПКв-4	Способен планировать и проектировать объекты в организациях сферы гостеприимства и/или общественного питания	ИД-1 _{ПКв-4.1} Технически и экономически обосновывает проектные решения в сфере гостеприимства
			ИД-2 _{ПКв-4.2} Разрабатывает проектные решения организации бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. Планирует их реализацию и оценку эффективности.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД-1 _{ПКв-4.1} Технически и экономически обосновывает проектные решения в сфере гостеприимства	Знает: особенности анализа экономических результатов, особенности планирования доходов и расходов деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
	Умеет: рассчитывать и анализировать экономические результаты, планировать расходы и доходы от деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
	Имеет навыки: анализа и планирования основных экономических показателей организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
ИД-2 _{ПКв-4.2} Разрабатывает проектные решения организации бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. Планирует их реализацию и оценку эффективности.	Знает: особенности разработки и реализации бизнес-планов организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
	Умеет: разрабатывать и реализовывать бизнес планы организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
	Имеет навыки: разработке и реализации бизнес-планов организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО (СПО)

3.1 Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений дисциплины «Дисциплины/модули» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень образования бакалавриат), направленность/профиль «Гостинично-ресторанная деятельность» Блока 1 ООП. Дисциплина является обязательной к изучению.

Изучение дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» основано на знаниях, умениях, навыках и компетенциях, полученных при изучении обучающимися дисциплин «организация и технологии предприятий питания в профессиональной сфере, организация и контроль в туристской деятельности, Сервисная деятельность, Администрирование отеля, Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства».

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» является предшествующей для освоения дисциплин: «организация и технологии предприятий питания в профессиональной сфере, производственная практика, сервисная практика, производственная практика, исследовательская практика, производственная практика, преддипломная практика».

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных единиц.

Виды учебной работы	Всего акад. часов	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		Семестр 8
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	252	252
Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:	78,7	78,7
Лекции	14	14
Практические занятия (ПЗ)	28	28
Текущие консультации		
Групповые консультации	2,9	2,9
Консультации к экзамену		
Виды аттестации (экзамен)	33,8	33,8
Самостоятельная работа:	173,3	173,3
Расчетно-практические работы	50	50
Проработка конспекта лекций, изучение материалов, изложенных в лекциях, по учебникам, работа с нормативными источниками, подготовка к тестам	60	60
Подготовка к практическим занятиям и оформление отчета	63,3	63,3
Подготовка к экзамену (контроль)		
Общая трудоемкость час	252	252

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

5.1 Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (указываются темы и дидактические единицы)	Трудоемкость раздела, часы
1	Организация деятельности	Основы организации	30

	предприятий сервиса. Организация и управление процессом оказания услуг.	деятельности предприятия сервиса	
		Организация контроля качества и услуг	30
		Основы организации заработной платы на предприятиях сервиса	30
		Организация производственной инфраструктуры на предприятии сервиса	30
2	Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Планирование производственной программы	План материально-технического обеспечения предприятия сервиса. План по труду и персоналу предприятия сервиса.	20,3
		Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции. Смета затрат.	15
		Цель и задачи бизнес-плана; порядок разработки бизнес-плана.	15
		Общая структура бизнес-плана	15
		Организационный раздел бизнес-плана	10
		Определение и идентификация рисков.	10
		Экспертный анализ рисков, страхование риска.	10
Групповые консультации	Консультации перед экзаменом	2,9	
Экзамен		33,8	
ИТОГО		252	

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ занят	Лаб. зан.	Сем ин.	СРС	Др. виды занят. (дискус сия)	Всего
1.	Организация деятельности предприятий сервиса. Организация и управление процессом оказания услуг	8	18			94		120
2.	Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Планирование производственной программы	6	10			79,3		95,3
5.	Групповые консультации							2,9
	Экзамен							33,8
	ИТОГО	14	28			173,3		252

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, час
1	Организация деятельности предприятий сервиса. Организация и управление процессом оказания услуг	Основы организации деятельности предприятия сервиса	2
		Организация контроля качества и услуг	2
		Основы организации заработной платы на предприятиях сервиса	2
		Организация производственной инфраструктуры на предприятии сервиса	2
2	Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Планирование производственной программы	План материально-технического обеспечения предприятия сервиса. План по труду и персоналу предприятия сервиса.	1
		Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции. Смета затрат.	1
		Цель и задачи бизнес-плана; порядок разработки бизнес-плана.	1
		Общая структура бизнес-плана	1
		Организационный раздел бизнес-плана	1
		Определение и идентификация рисков.	0,5
Экспертный анализ рисков, страхование риска.	0,5		
	Итого		14

5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, час
1	Организация деятельности предприятий сервиса. Организация и управление процессом оказания услуг	Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.	4
		Структура процесса оказания услуг. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени	2
		Особенности организации деятельности предприятий сервиса.	2
		Предприятие сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Предприятие сервиса как производственная система.	4
		Виды предприятий сервиса. Структура предприятий	2
		Понятия и показатели качества услуг и продукции	4
2	Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Планирование производственной программы	Расчет основных показателей производственной программы и плана реализации услуг, работ и продукции.	2
		Разработка плана материально-технического обеспечения. Планирование фонда заработной платы. Калькуляция себестоимости и смета затрат на производство услуг, работ,	2

		продукции. Основная финансовая отчетность предприятия и показатели финансово-экономического состояния предприятия сервиса.	
		Основные задачи бизнес - планирования и инвестирования сервисной деятельности. Исследование и анализ рынка сбыта услуг сервисного предприятия. Анализ конкурентов сервисного предприятия.	2
		Исследование и анализ рынка сбыта услуг сервисного предприятия. Анализ конкурентов сервисного предприятия. Разработка финансовой части бизнес-плана предприятия сервиса. Оценка рисков в бизнес-планировании.	4
	Итого		28

5.2.3 Лабораторный практикум «не предусмотрен»

5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся (СРО)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРО	Трудоемкость, час
1	Организация деятельности предприятий сервиса. Организация и управление процессом оказания услуг	Проработка конспекта лекций, изучение материалов, изложенных в лекциях, по учебникам, работа с нормативными источниками, подготовка к практическим занятиям и оформление отчета, выполнение и оформление расчетно-практической работы, подготовка к тестам,	94
2	Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Планирование производственной программы	Проработка конспекта лекций, изучение материалов, изложенных в лекциях, по учебникам, подготовка к практическим занятиям и оформление отчета, выполнение и оформление расчетно-практической работы, подготовка к экзамену (собеседованию)	79,3

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Для освоения дисциплины обучающийся может использовать:

6.1 Основная литература

1. Организационное проектирование предприятий сервиса [Текст]: учебное пособие /Л.Э. Глаголева, Н.С. Родионова; Воронеж. гос. ун-т инж. технол. Воронеж, ВГУИТ, 2016. – 127 с.

2. Проектирование гостиничной деятельности [Текст]: учебное пособие /Л.Э. Глаголева, Н.С. Родионова; Воронеж. гос. ун-т инж. технол. Воронеж, ВГУИТ, 2016. – 181 с.

6.2. Дополнительная литература

1. Проектирование предприятий общественного питания [Текст]: учебное пособие /Н.С. Родионова, Л.Э. Глаголева, Воронеж. гос. ун-т инж. технол. Воронеж, ВГУИТ, 2017. – 227 с.

6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Глаголева, Л. Э. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине "Организация и планирование деятельности предприятий сервиса" [Электронный ресурс]: для студентов, обучающихся по направлению 43.03.03 – Гостиничное дело / Л. Э. Глаголева ; ВГУИТ, Кафедра туризма и гостиничного дела. - Воронеж : ВГУИТ, 2021. - 17 с. <http://biblos.vsuet.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/1241>

Периодические издания

- 1 Журнал «Экономика. Инновации. Управление качеством.» // Экономика. Инновации. Управление качеством. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=35676 - Журнал «Экономика. Инновации. Управление качеством»
- 2 Журнал «Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий» // Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=32905 - Журнал «Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий»
- 3 Журнал «Сервис plus» // Сервис plus [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1106984> – Журнал «Сервис plus»
- 4 Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Современные проблемы сервиса и туризма. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229 - Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»

6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	https://www.edu.ru/
Научная электронная библиотека	https://elibrary.ru/defaultx.asp?
Национальная исследовательская компьютерная сеть России	https://niks.su/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsuet.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	https://minobrnauki.gov.ru/
Портал открытого on-line образования	https://npoed.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	https://education.vsuet.ru/

6.5 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен» и пр. (указать средства, необходимы для реализации дисциплины).

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение – н-р, ОС Windows, ОС ALT Linux.

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При чтении лекций и проведении практических занятий используются аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации оснащенные следующим оборудованием:

- а.543 – Комплекты учебной мебели, Аудио-визуальная система лекционных аудиторий (мультимедийный проектор EPSON EB-WO2, ноутбук Intel Core, экран, акустические системы);

- а.539 (Помещение для самостоятельной работы обучающихся) – Комплект учебной мебели, Компьютер CORE i5 – 3450, сетевой коммутатор для подключения к компьютерной сети (Интернет);

Для самостоятельной работы обучающихся используются аудитория кафедры туризма и гостиничного дела для самостоятельной работы, для курсового и дипломного проектирования (выполнения курсовых и дипломных работ) (а.539), компьютерный класс (а.540), читальные залы библиотеки.

8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценочные материалы (ОМ) для дисциплины (модуля) включают:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций, этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;

- описание шкал оценивания;

- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;

- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

ОМ представляются отдельным комплектом и **входят в состав рабочей программы дисциплины (модуля)**.

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

ПРИЛОЖЕНИЕ
к рабочей программе

1. Организационно-методические данные дисциплины для очно-заочной или заочной форм обучения

1.1 Объемы различных форм учебной работы и виды контроля в соответствии с учебным планом

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 7 зачетных единиц

Виды учебной работы	Всего часов	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		Семестр 9
	акад.	акад.
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	252	252
Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:	20,4	20,4
Лекции	4	4
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Консультации текущие	3,6	3,6
Проведение консультаций перед экзаменом	6,8	6,8
Виды аттестации (зачет, экзамен)	экзамен	экзамен
Самостоятельная работа:	231,6	231,6
Проработка материалов по конспекту лекций	100	100
Проработка материалов по учебникам, учебным пособиям	65,8	65,8
и (или) другие виды самостоятельной работы	65,8	65,8

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ
ДИСЦИПЛИНЫ
«ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ
СЕРВИСА»**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	ПКв-4	Способен планировать и проектировать объекты в организациях сферы гостеприимства и/или общественного питания	ИД-1 _{ПКв-4.1} Технически и экономически обосновывает проектные решения в сфере гостеприимства
			ИД-2 _{ПКв-4.2} Разрабатывает проектные решения организации бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. Планирует их реализацию и оценку эффективности.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать

- особенности анализа экономических результатов, особенности планирования доходов и расходов деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

- особенности разработки и реализации бизнес-планов организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

уметь

- рассчитывать и анализировать экономические результаты, планировать расходы и доходы от деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

- разрабатывать и реализовывать бизнес планы организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

владеть

- навыком анализа и планирования основных экономических показателей организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

- навыком разработке и реализации бизнес-планов организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Содержание разделов дисциплины.

1. Организация деятельности предприятий сервиса. Организация и управление процессом оказания услуг.

Основы организации деятельности предприятия сервиса. Организация контроля качества и услуг. Основы организации заработной платы на предприятиях сервиса. Организация производственной инфраструктуры на предприятии сервиса

2. Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Планирование производственной программы

План материально-технического обеспечения предприятия сервиса. План по труду и персоналу предприятия сервиса. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции. Смета затрат. Цель и задачи бизнес-плана; порядок разработки бизнес-плана. Общая структура бизнес-плана. Организационный раздел бизнес-плана. Определение и идентификация рисков. Экспертный анализ рисков, страхование риска.