

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРАНС РОССИИ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»**

**ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА**

Методические указания по изучению курса
Для студентов ГФ, КФ и ЗФ

Санкт-Петербург
2013

Одобрено и рекомендовано к изданию
Учебно-методическим советом Университета ГА

Левшина О. Н., Кошелева Т. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Методические указания по изучению курса / Университет ГА. Санкт-Петербург, 2013. – 38 с.

Подготовлены в соответствии с программой дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» (объем 180 часов) и требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки 100100 «Сервис» (квалификация «бакалавр»), профиль подготовки «Производственный сервис», квалификация выпускника – бакалавр.

Методические указания включают тематический план, планы семинарских занятий, список литературы, тематику контрольных работ для студентов заочного факультета, перечень вопросов для подготовки к экзамену.

Предназначены для студентов командного, гуманитарного и заочного факультетов.

Библ. 16 назв.

Составители: О.Н. Левшина, канд. философ. наук, доц.; Кошелева Т.Н., канд. экон. наук, доц.

Рецензент: М.Н. Майор, канд. философ. наук, доц.

ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

Цели освоения дисциплины

Учебная дисциплина "Организация и планирование деятельности предприятий сервиса" направлена на изучение теоретических основ, практических форм и методов принятия плановых и управленческих решений для обеспечения целенаправленного и эффективного воздействия на функционирование и развитие предприятия сервиса.

Цель курса: приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков в области планирования и организации деятельности предприятия сервиса.

Для достижения поставленной цели в рамках дисциплины решаются следующие **задачи:**

- формирование у студентов экономического мышления и конкретных приемов решения задач в производственной деятельности;
- изучение хозяйственной деятельности предприятия сервиса и путей повышения ее эффективности;
- формирование навыков бизнес-планирования.

Место дисциплины в структуре ООП ВПО

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» представляет собой модуль базовой части профессионального цикла (Б.3). Ее изучение базируется на таких дисциплинах, как: сервисология, сервисная деятельность, профессиональная этика и этикет, менеджмент в сервисе, маркетинг в сервисе, основы предпринимательской деятельности.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В соответствии с ФГОС ВПО процесс изучения дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» направлен на формирование следующий компетенций:

Общекультурные компетенции:

➤ способность к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9);

➤ осуществление деятельности, связанной с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказание помощи подчиненным (ОК-10);

➤ организация труда на научной основе, оценка с большой степенью самостоятельности результатов своей деятельности, владение навыками самостоятельной работы (ОК-11);

➤ участие в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности (ОК-14);

➤ стремление к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; критическая оценка своих достоинств и недостатков, умение делать необходимые выводы (ОК-15);

➤ самостоятельное применение методов и средств познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования (ОК-16);

➤ готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (ОК-18).

Профессиональные компетенции:

➤ способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1);

➤ готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);

➤ готовность к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);

➤ готовность к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9);

➤ готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);

➤ готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);

➤ готовность к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);

➤ готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);

➤ готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).

Профессиональные компетенции по выбору ВУЗа:

➤ способность к сервисному обслуживанию воздушных перевозок и воздушных судов, пассажирских и почтово-грузовых перевозок воздушным транспортом (ПКВ-1);

➤ способность реализовывать мероприятия, направленные на повышения уровня культуры сервисного обслуживания пассажиров, заказчиков и потребителей почтово-грузовых воздушных перевозок (ПКВ-2).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты образования.

Знать:

- основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса;
- основы бизнес-планирования;
- основы эффективности принятия управленческих решений на предприятиях сервиса;
- основы организации сервисного обслуживания воздушных перевозок и воздушных судов, пассажирских и почтово-грузовых перевозок воздушным транспортом;
- основы уровня культуры сервисного обслуживания пассажиров, заказчиков и потребителей почтово-грузовых воздушных перевозок.

ОК-9, ОК-10, ОК-11, ОК-14, ПК-9, ПК-10, ПК-12, ПКВ-1, ПКВ-2.

Уметь:

- определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг;
- прогнозировать спрос и предложение на услуги;
- планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса;
- организовывать сервисное обслуживание воздушных перевозок и воздушных судов, пассажирских и почтово-грузовых перевозок воздушным транспортом;
- реализовывать мероприятия, направленные на повышения уровня культуры сервисного обслуживания пассажиров, заказчиков и потребителей почтово-грузовых воздушных перевозок.

ОК-18, ОК-14, ОК-15, ОК-16, ПК-4, ПК-5, ПК-11, ПКВ-1, ПКВ-2.

Владеть:

- умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- навыками к сервисному обслуживанию воздушных перевозок и воздушных судов, пассажирских и почтово-грузовых перевозок воздушным транспортом;

- навыками реализации мероприятий, направленных на повышение уровня культуры сервисного обслуживания пассажиров, заказчиков и потребителей почтово-грузовых воздушных перевозок.

ПК-1, ПК-13, ПК-15, ПКВ-1, ПКВ-2.

Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		5	6
Аудиторные занятия (всего)	72	28	44
В том числе:			
Лекции (Л)	32	12	20
Семинары (С)	40	16	24
Самостоятельная работа студентов (всего)	108	42	66
Итоговый контроль	180	Зачет	Экзамен

Содержание дисциплины

Разделы дисциплины и виды занятий

№ п.п.	Наименование раздела дисциплины	Лекции	Семинары	Самост. работа студентов
1.	Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг	2	2	8
2.	Тема 2. Основы организации деятельности предприятия сервиса	4	4	10
3.	Тема 3. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	4	4	10
4.	Тема 4. Организация контроля качества услуг и продукции	2	2	10
5.	Тема 5. Организация обслуживания потребителей	2	4	10
6.	Тема 6. Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса	4	4	10
7.	Тема 7. Понятие, принципы и методы внутрифирменного планирования	2	4	10
8.	Тема 8. Планирование объема производства и реализации услуг	4	4	10
9.	Тема 9. Планирование издержек предприятия сервиса	4	4	10
10.	Тема 10. Финансовый план предприятия	2	4	10
11.	Тема 11. Бизнес-планирование на предприятиях сферы услуг	2	4	10
	Итого:	32	40	108

Программа дисциплины

Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг

Виды услуг и их основные характеристики. Роль услуг в развитии современной экономики. Понятие и классификация предприятий. Жизненный цикл предприятия. Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Сущность и значение предпринимательской деятельности. Специфика предпринимательства в сфере сервиса. Организационно-правовые формы фирм по российскому законодательству. Структура процесса оказания услуги.

Тема 2. Основы организации деятельности предприятия сервиса

Особенности организации деятельности предприятий сервиса. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Организация сервиса как производственная система. Виды предприятий сервиса и их функции. Производственная структура предприятия и ее элементы. Производственный процесс и его содержание. Производственный цикл. Принципы и закономерности организации производственного процесса. Организационная структура управления предприятием. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.

Тема 3. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса

Типы и методы организации выполнения услуг. Показатели оценки уровня организации основного производства. Стратегия развития предприятия. Организация и нормирование труда на предприятиях сферы услуг. Производительность труда. Мотивация и оплата труда персонала.

Тема 4. Организация контроля качества услуг и продукции

Понятие и показатели качества продукции и услуг. Государственные и международные стандарты и системы качества. Управление качеством продукции и услуг. Сертификация продукции и услуг. Конкурентоспособность предприятий сервиса.

Тема 5. Организация обслуживания потребителей

Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сервиса. Основы организации обслуживания потребителей. Характеристика видов услуг, форм и методов обслуживания потребителей.

Тема 6. Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса

Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. Организация ремонтного хозяйства. Организация инструментального и энергетического хозяйства. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства. Организация транспортного хозяйства.

Тема 7. Понятие, принципы и методы внутрифирменного планирования

Сущность и функции внутрифирменного планирования. Принципы и методы планирования. Система планов предприятия и порядок их реализации. Структура текущего плана предприятия.

Тема 8. Планирование объема производства и реализации услуг

Планирование производственной программы предприятия. Производственная мощность предприятия. Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции.

Тема 9. Планирование издержек предприятия сервиса

Понятие и виды издержек предприятия. Издержки на выполнение услуг. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость продукции, работ, услуг. Калькулирование себестоимости продукции, работ, услуг. Смета затрат на производство. Основные направления снижения издержек производства.

Тема 10. Финансовый план предприятия

Сущность и функции финансов. Финансовые ресурсы предприятия. Понятие, содержание и структура финансового планирования на

предприятиях сервиса. Показатели финансового плана предприятия. Прибыль предприятия и ее распределение. Рентабельность работы предприятия сервиса.

Тема 11. Бизнес-планирование на предприятиях сферы услуг

Задачи и функции бизнес-плана предприятия. Типы бизнес-планов. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сервиса.

Планы семинарских занятий

№ п/п	№ раздела, темы дисциплины	Тематика семинарских занятий	Трудоёмкость (часы)
1.	1	Понятие, структура и формы организации производственного процесса	2
2.	2	Предприятие сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект	4
3.	3	Типы и методы организации выполнения услуг	2
4.	3	Организация труда на предприятиях сервиса	2
5.	4	Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции	2
6.	5	Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сервиса	2
7.	5	Виды услуг и формы обслуживания потребителей	2
8.	6	Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры предприятий сервиса	4
9.	7	Принципы и методы внутрифирменного планирования	4
10.	8	Планирование производственной программы предприятия	4
11.	9	Виды издержек предприятий сервиса	2
12.	9	Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции	2
13.	10	Показатели финансового плана предприятия	4
14.	11	Задачи и функции бизнес-планирования	2
15.	11	Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сервиса	2
Итого:			40

Семинар 1. Понятие, структура и формы организации производственного процесса

Время: 2 часа.

Контрольные вопросы:

1. Что понимается под производственным процессом?
2. Каковы принципы рациональной организации производственных процессов?
3. Какова структура процесса оказания услуги?
4. Какие формы специализации используют предприятия сферы сервиса?
5. Какова структура длительности производственного цикла?
6. Какие факторы оказывают на время оказания услуг?
7. Каковы пути сокращения длительности производственного цикла и времени оказания услуги?

Вопросы для обсуждения на круглом столе:

1. Организация производственного процесса оказания услуг.
2. Формы и методы организации производства услуг.
3. Структура производственного процесса оказания услуг.

Задания для индивидуальной аудиторной работы студентов

Задание 1. Проанализируйте производственный процесс оказания услуг и выделите его особенности в России и в зарубежной практике.

Задание 2. Выявите сходство и различие в формах и методах организации производства услуг в России и в зарубежной практике.

Семинары 2. Предприятие сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект

Время: 4 часа.

Контрольные вопросы:

1. Каковы признаки предприятия?
2. Какие виды юридических лиц Вы знаете в соответствии с Гражданским кодексом РФ?
3. Какие учредительные документы необходимы для открытия предприятия сервиса?
4. Охарактеризуйте порядок регистрации предприятий сферы сервиса.
5. Какую подготовительную работу необходимо провести в процессе организации нового предприятия?

Вопросы для обсуждения на круглом столе:

1. Выбор организационной формы предприятия и особенности выбора в России и в зарубежной практике.
2. Производственно-административная структура предприятия сферы услуг в России и в зарубежной практике.

Задания для индивидуальной аудиторной работы студентов

Задание 1. Проведите анализ особенностей организации модели предприятия как открытой производственной системы с выявлением различий по регионам в России и в зарубежной практике.

Задание 2. Выявите различия и аналогии в способах реорганизации предприятия в российской и в зарубежной практике.

Семинар 3. Типы и методы организации выполнения услуг

Время: 2 часа.

Контрольные вопросы:

1. Охарактеризуйте основные типы производства.
2. В чем преимущества и недостатки серийного и единичного производства?
3. Какие признаки характеризуют поточный метод организации производства?
4. Что такое бригадно-операционный метод?
5. В чем суть индивидуального метода организации производства?

Вопросы для обсуждения на круглом столе:

1. Проблемы, возникающие при выборе типа производства на предприятии сервиса.
2. Особенности методов организации производства на предприятиях сервиса в России и в зарубежной практике.

Задания для индивидуальной аудиторной работы студентов

Задание 1. Дайте характеристику основных методов организации производства на предприятиях сервиса в России и в зарубежной практике. Предложите меры по совершенствованию механизма организации производства на предприятиях сервиса в России.

Задание 2. Проанализируйте достоинства и недостатки применяемых на предприятиях сервиса типов организации производства.

Семинар 4. Организация труда на предприятиях сервиса

Время: 2 часа.

Контрольные вопросы:

1. Что такое разделение труда, и какие его формы используются?
2. Какова роль организации и обслуживания рабочих мест в системе организации труда?
3. Какие методы установления норм труда используются?
4. Какие функции выполняет организация труда?
5. Какие виды норм и нормативов труда используются на предприятии?

Вопросы для обсуждения на круглом столе:

1. Основные цели и задачи разделения труда и его особенности в России и в зарубежной практике.
2. Особенности организации труда на предприятиях сервиса в России и за рубежом.

Задания для индивидуальной аудиторной работы студентов

Задание 1. Провести анализ и выявить недостатки организации труда на предприятиях сервиса в России и в зарубежной практике.

Задание 2. Проанализируйте применяемые нормы и нормативы труда в сфере сервиса, выявите проблемы и предложите меры по их совершенствованию.

Семинар 5. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции

Время: 2 часа.

Контрольные вопросы:

1. Какие показатели характеризуют качество продукции в сфере услуг?
2. Какие факторы влияют на качество продукции в сфере услуг?
3. Какие принципы организации контроля качества продукции в сфере услуг Вы знаете?
4. Какие формы и методы контроля качества продукции в сфере услуг используются на предприятиях?
5. Что такое система управления качеством в сфере услуг?

Вопросы для обсуждения на круглом столе:

1. Основные цели и задачи системы управления качеством в сфере услуг и ее особенности в России и в зарубежной практике.
2. Особенности организации контроля качества продукции в сфере услуг в России и в зарубежной практике.

Задания для индивидуальной аудиторной работы студентов

Задание 1. Провести анализ и выявить недостатки организации контроля качества продукции в сфере услуг по регионам России.

Задание 2. Проанализируйте применяемые формы и методы контроля качества продукции в сфере услуг, выявите проблемы и предложите меры по их совершенствованию.

Семинар 6. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сервиса

Время: 2 часа.

Контрольные вопросы:

1. Какова роль организации обслуживания потребителей в системе оказания услуг?
2. Какие факторы влияют на организацию обслуживания потребителей?
3. Каковы требования, предъявляемые потребителем к услуге?
4. Каковы принципы рационального размещения предприятия?
5. Какими показателями можно охарактеризовать уровень организации обслуживания клиентов?

Вопросы для обсуждения на круглом столе:

1. Выявите проблемы в организации обслуживания потребителей в системе оказания услуг.
2. Особенности отраслевой группы услуг в России и в зарубежной практике.

Задания для индивидуальной аудиторной работы студентов

Задание 1. Дайте характеристику основных факторов, влияющих на организацию обслуживания потребителей в России и в зарубежной практике. Предложите меры по совершенствованию механизма организации обслуживания потребителей в России.

Задание 2. Проанализируйте требования, предъявляемые потребителем к услуге в целях повышения эффективности организации обслуживания потребителей.

Семинар 7. Виды услуг и формы обслуживания потребителей

Время: 2 часа.

Контрольные вопросы:

1. Как классифицируются виды выполняемых услуг?
2. Что характеризует отраслевая группа услуг?
3. Что понимается под формой обслуживания клиентов?
4. Какие формы обслуживания используются на предприятиях сферы сервиса?
5. По каким признакам классифицируются формы обслуживания населения?

Вопросы для обсуждения на круглом столе:

1. Выявите проблемы в организации обслуживания потребителей отраслевой группы услуг.
2. Проанализируйте особенности форм обслуживания клиентов в России и в зарубежной практике.

Задания для индивидуальной аудиторной работы студентов

Задание 1. Дайте характеристику основных форм обслуживания населения на предприятиях сферы сервиса в России и в зарубежной практике. Предложите меры по совершенствованию и развитию форм обслуживания населения в России.

Задание 2. Проанализируйте признаки классификации форм обслуживания населения.

Семинары 8. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры предприятий сервиса

Время: 4 часа.

Контрольные вопросы:

1. Какие подразделения формируют производственную инфраструктуру предприятия?
2. Как организуется ремонт технологического оборудования?
3. Как организуется управление энергохозяйством на предприятии?
4. Каковы назначение и задачи внутрицехового транспорта?
5. Каковы задачи организации материально-технического обеспечения на предприятии?

Вопросы для обсуждения на круглом столе:

1. Определите общие и специфические задачи подразделений, составляющих производственную инфраструктуру предприятия в России и в зарубежной практике.
2. Назовите основные требования к хранению различных видов материальных ресурсов в России и в зарубежной практике.

Задания для индивидуальной аудиторной работы студентов

Задание 1. Проведите анализ особенностей организации складского хозяйства с выявлением различий по регионам в России и в зарубежной практике.

Задание 2. Выявите различия и аналогии в способах организации материально-технического обеспечения на предприятии в российской и в зарубежной практике.

Семинары 9. Принципы и методы внутрифирменного планирования

Время: 4 часа.

Контрольные вопросы:

1. Каковы цели и задачи планирования?
2. Каковы принципы планирования деятельности предприятия сферы сервиса?
3. Какие методы планирования используются на предприятиях сферы сервиса?
4. Какие виды планов должны разрабатываться на предприятиях сферы сервиса?
5. Как классифицируются планы по экономическому содержанию?

Вопросы для обсуждения на круглом столе:

1. Особенности планирования процесса оказания услуг в рыночных условиях.
2. Основные этапы процесса планирования деятельности предприятия сферы сервиса.

Задания для индивидуальной аудиторной работы студентов

Задание 1. Проанализируйте процесс организации планирования деятельности процесса оказания услуг в рыночных условиях и выделите особенности в России и в зарубежной практике.

Задание 2. Выявите различия и аналогии в принципах и методах организации процесса планирования деятельности оказания услуг в России и в зарубежной практике.

Семинары 10. Планирование производственной программы предприятия

Время: 4 часа.

Контрольные вопросы:

1. Каковы цели и задачи плана реализации работ в системе оказания услуг и в текущем плане предприятия?
2. Как планировать объем реализации работ и услуг по сегментам рынка и по формам обслуживания?
3. Что такое производственная программа предприятия сферы сервиса?
4. Как определить потребность в материально-энергетических ресурсах предприятия?
5. Какие показатели можно использовать для характеристики плана реализации работ и услуг на предприятиях сферы сервиса?

Вопросы для обсуждения на круглом столе:

1. Выявите проблемы в формировании производственной программы предприятия сервиса.
2. Особенности разработки производственной программы предприятия сферы сервиса в России и в зарубежной практике.

Задания для индивидуальной аудиторной работы студентов

Задание 1. Дайте характеристику основных методов расчета и показателей использования производственной мощности предприятия сервиса. Предложите меры по совершенствованию методов расчета и показателей использования производственной мощности предприятий сферы сервиса в России.

Задание 2. Проанализируйте требования, предъявляемые к показателям оценки эффективности производственной программы предприятия сферы сервиса в целях повышения эффективности организации обслуживания потребителей.

Семинар 11. Виды издержек предприятий сервиса

Время: 2 часа.

Контрольные вопросы:

1. Как классифицируются издержки на предприятиях сферы сервиса?
2. Что понимается под явными, неявными и экономическими издержками на предприятиях сферы сервиса?
3. Как определить величину предельных издержек?
4. По каким признакам можно классифицировать издержки на предприятиях сферы сервиса?
5. Что понимается под издержками на предприятиях сферы сервиса?

Вопросы для обсуждения на круглом столе:

1. Выявите проблемы в выявлении и классификации издержек на предприятиях сферы сервиса в России и в зарубежной практике.
2. Проанализируйте особенности явных, неявных и экономических издержек на предприятиях сферы сервиса.

Задания для индивидуальной аудиторной работы студентов

Задание 1. Дайте характеристику основных издержек на предприятиях сферы сервиса в России и в зарубежной практике. Предложите меры по их снижению.

Задание 2. Выявите различия и аналогии в способах определения явных, неявных и экономических издержек на предприятиях сферы сервиса в российской и в зарубежной практике.

Семинар 12. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции

Время: 2 часа.

Контрольные вопросы:

1. Каковы виды затрат в себестоимости относятся к переменным?
2. Какие виды калькуляций разрабатываются на предприятиях сферы сервиса?
3. Какова структура калькуляционных затрат для предприятий сферы сервиса?
4. Какова структура сметы накладных расходов?
5. Как формируется смета затрат на производство для предприятий сферы сервиса?

Вопросы для обсуждения на круглом столе:

1. Влияние себестоимости на изменение объема и структуры услуг и работ в рыночных условиях.
2. Основные этапы формирования сметы затрат на производство на предприятиях сферы сервиса.

Задания для индивидуальной аудиторной работы студентов

Задание 1. Проанализируйте структуру калькуляционных затрат для предприятий сферы сервиса в рыночных условиях и выделите особенности в России и в зарубежной практике.

Задание 2. Выявите различия и аналогии в факторах, характеризующих повышение технического уровня производства и улучшение уровня управления и организации производства и труда в России и в зарубежной практике.

Семинар 13. Показатели финансового плана предприятия

Время: 4 часа.

Контрольные вопросы:

1. Какие показатели рассчитываются в финансовом плане предприятия сферы сервиса?
2. Как распределяется прибыль предприятия?
3. Какие виды доходов образуются из прибыли предприятия?
4. Что такое рентабельность и каков ее экономический смысл?
5. Какие методы расчета рентабельности используются в экономической практике?

Вопросы для обсуждения на круглом столе:

1. Выявите проблемы в формировании финансового плана на предприятиях сферы сервиса.
2. Проанализируйте особенности расчета точки безубыточности на предприятиях сферы сервиса в России и в зарубежной практике.

Задания для индивидуальной аудиторной работы студентов

Задание 1. Дайте характеристику основных методов расчета рентабельности на предприятиях сферы сервиса в России и в зарубежной практике. Предложите меры по совершенствованию и развитию методов расчета рентабельности на предприятиях сферы сервиса в России.

Задание 2. Проанализируйте порядок образования и распределения прибыли на предприятиях сферы сервиса в России и в зарубежной практике.

Семинар 14. Задачи и функции бизнес-планирования

Время: 2 часа.

Контрольные вопросы:

1. Каковы цели и задачи бизнес-планирования?
2. Какие типы бизнес-планов разрабатываются на предприятиях сферы сервиса?
3. Какова роль бизнес-плана в общей системе планирования на предприятиях сферы сервиса?
4. Какие функции выполняет бизнес-план в общей системе планирования на предприятиях сферы сервиса?
5. Кто разрабатывает бизнес-план предприятия в сфере сервиса?

Вопросы для обсуждения на круглом столе:

1. Выявите проблемы в формировании бизнес-плана на предприятиях сферы сервиса в рыночных условиях.
2. Основные этапы процесса бизнес-планирования предприятия сферы сервиса.

Задания для индивидуальной аудиторной работы студентов

Задание 1. Проанализируйте процесс организации бизнес-планирования оказания услуг в рыночных условиях и выделите особенности в России и в зарубежной практике.

Задание 2. Выявите различия и аналогии в принципах, методах и инструментах организации процесса бизнес-планирования деятельности по оказанию услуг в России и в зарубежной практике.

Семинар 15. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сервиса

Время: 2 часа.

Контрольные вопросы:

1. Какие основные разделы включаются в состав бизнес-плана на предприятиях сферы сервиса?
2. Каков порядок разработки бизнес-плана на предприятиях сферы сервиса?
3. Какие группы показателей характеризуют бизнес-план предприятий сферы сервиса?
4. Как проводится оценка рисков при бизнес-планировании деятельности предприятий сферы сервиса?
5. Какие расчеты проводятся в финансовом разделе бизнес-плана предприятий сферы сервиса?

Вопросы для обсуждения на круглом столе:

1. Организационный раздел бизнес-плана на предприятиях сферы сервиса и его влияние на изменение объема и структуры услуг и работ в рыночных условиях.
2. Основные этапы формирования и разделы бизнес-плана на предприятиях сферы сервиса.

Задания для индивидуальной аудиторной работы студентов

Задание 1. Проанализируйте структуру бизнес-плана на предприятиях сферы сервиса в рыночных условиях и выделите особенности в России и в зарубежной практике.

Задание 2. Выявите различия и аналогии в показателях, характеризующих организационный, производственный и финансовый разделы бизнес-плана в России и в зарубежной практике.

Самостоятельная работа студентов

Учебная деятельность включает в себя не только познавательную деятельность, которую студенты выполняют во время лекций, семинаров, практических занятий, но и ту самостоятельную работу, которую они осуществляют в часы, когда нет аудиторных занятий.

План организации самостоятельной работы студентов при изучении дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

№ п/п	№ темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоёмкость (часы)
1	Все темы	1. Изучение и доработка конспектов лекций.	13
		2. Определение круга источников и литературы для более глубокого изучения и освоения темы.	10
		3. Работа с основной и дополнительной литературой (изучение, составление конспектов, осмысление учебного материала).	20
		4. Написание рефератов и эссе	20
		5. Подготовка к семинарским занятиям, их оформление в форме презентаций	25
		6. Подготовка практических разработок	20
Итого:			108

Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям по курсу «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

При подготовке к семинарским и практическим занятиям самостоятельная учебная деятельность достигает наибольшей интенсивности. В отличие от других форм учебных занятий, в ходе семинаров студенты имеют возможность в большей степени проявить себя, показать свою активность, самостоятельность, способность применять полученные теоретические знания при анализе практических проблем профессиональной деятельности.

Семинарские и практические занятия проводятся по наиболее сложным вопросам, темам, разделам учебной дисциплины и имеют своей целью:

- закрепить знания, полученные во время лекций и самостоятельной работы с учебной литературой;
- расширить и углубить представления студентов по наиболее актуальным теоретическим и практическим проблемам;
- сформировать и развить практические навыки и умения, необходимые для будущей профессиональной деятельности;
- осуществить контроль за качеством усвоения студентами учебной программы.

Подготовку к семинару или практическому занятию лучше начинать сразу же после лекции по данной теме или консультации преподавателя. Проводить ее рекомендуется в определенной последовательности.

Прежде всего, следует доработать текст лекции по соответствующей теме, внимательно изучить план семинара (практического занятия), содержание основных учебных вопросов, выносимых на обсуждение, а также список рекомендованной литературы и дополнительные задания, которые могут быть даны преподавателем. Важно тщательно спланировать самостоятельную работу по подготовке к занятию: когда, какие источники,

по какой проблеме следует найти и изучить; когда и по каким вопросам подготовить краткие письменные ответы, выступления или доклады. Работа должна быть спланирована таким образом, чтобы подготовка к семинарскому (практическому) занятию распределялась равномерно в течение оставшегося до занятия времени.

В дальнейшем необходимо подобрать в библиотеке литературу, которая рекомендована для подготовки к занятию и бегло просмотреть ее. Это даст возможность выбрать те источники, где имеются ответы на поставленные учебные вопросы.

Предварительное изучение рекомендованной литературы позволяет студентам отобрать необходимую учебную информацию и выяснить, по каким вопросам занятия следует подобрать дополнительные литературные источники. Просмотр и беглое изучение дополнительно найденных книг, газетных и журнальных статей осуществляется таким же образом, что и рекомендованной литературы.

После подбора и предварительного просмотра литературы студенты приступают к ее углубленному изучению. В ходе углубленного чтения выделяются главные мысли, проблемы, требующие дополнительного обоснования, практического разрешения и т.д. При этом в основном вопросе семинара, практического занятия могут быть выделены конкретизирующие его подвопросы.

В процессе углубленного чтения литературы большинство студентов составляют краткие конспекты, тезисы своих будущих выступлений, делают необходимые выписки. Конспекты, которые отражают содержание вопросов семинарского и практического занятия, лучше всего вести в той же тетради, в которой конспектируются лекции по данному предмету. Концентрация всей информации по проблеме в одном месте позволяет студентам активно участвовать в обсуждении всех вопросов семинара и исключает наиболее распространенную ошибку: готовиться к выступлению только по одному вопросу. В дальнейшем такие записи значительно облегчат подготовку к

экзамену и использование полученных знаний в профессиональной деятельности.

Подготовка к семинарскому (практическому) занятию не сводится только к поиску ответов на поставленные в плане вопросы. Любая теоретическая проблема должна быть осмыслена студентом с точки зрения ее связи с реальной жизнью и возможностью реализации на практике. По каждому вопросу семинара студент должен быть готов высказать и собственную точку зрения.

**Тематика контрольных работ
для студентов заочного факультета:**

1. Роль услуг в развитии современной экономики
2. Сущность, роль и особенности условий работы предприятий сервиса до и после перехода на рыночные отношения
3. Основные цели и функции предприятий сферы сервиса в условиях рынка
4. Понятие, классификация и жизненный цикл предприятия
5. Предпринимательство в сфере сервиса: организационно-правовые формы предприятий
6. Специализация, кооперирование и комбинирование производства
7. Производственная структура предприятия сервиса
8. Функции, принципы и методы управления предприятием сервиса
9. Организационная структура управления предприятием сервиса
10. Уставный капитал и имущество предприятия сервиса
11. Основной капитал и его роль в производстве
12. Сущность и значение основных средств, их состав и структура
13. Показатели эффективности использования основных фондов
14. Амортизация, ремонт и модернизация основных фондов
15. Экономическая сущность, состав и структура оборотных средств
16. Показатели уровня использования оборотных средств и фондов

17. Управление оборотными средствами на предприятии
18. Кадры предприятия. Организация и производительность труда на предприятиях сервиса
19. Управление персоналом организаций сервиса
20. Мотивация и оплата труда персонала предприятий сервиса
21. Стратегии развития предприятия сервиса
22. Планирование деятельности предприятия сферы сервиса
23. Бизнес-план предприятия сервиса
24. Понятие и показатели качества продукции и услуг
25. Управление качеством продукции и услуг
26. Сертификация и стандартизация продукции, работ и услуг
27. Конкурентоспособность предприятия сервиса, ее сущность и методы определения
28. Инновационная деятельность предприятия и подготовка нового производства
29. Инновационная деятельность на предприятиях сферы сервиса
30. Сущность и значение инвестиционной политики предприятия
31. Инвестиционные проекты в сфере сервиса и оценка их эффективности
32. Издержки производства и себестоимость продукции и услуг
33. Управление издержками предприятия с целью их минимизации
34. Прибыль предприятия, ее сущность и формирование
35. Рентабельность работы предприятия сервиса
36. Ценообразование на предприятиях сервиса
37. Сущность и значение налоговой системы России
38. Механизм влияния налоговых платежей на финансовые результаты работы предприятия
39. Налоговое планирование на предприятии
40. Сущность и функции финансов. Финансовые ресурсы предприятия
41. Финансовое состояние предприятия и характеризующие его показатели
42. Бухгалтерский баланс предприятия

43. Анализ и оценка ликвидности и платежеспособности предприятия
44. Анализ финансовой устойчивости и оценка ее уровня
45. Антикризисное управление на предприятиях сервиса.

Тема контрольной работы выбирается студентом в соответствие с последней цифрой номера зачетной книжки (например: последняя цифра номера зачетной книжки «3» - студент может самостоятельно выбрать из тем № 3, 13, 23, 33, 43).

Требования к контрольной работе

Контрольная работа выполняется студентами заочного факультета в межсессионный период. Она состоит из введения, основной части, заключения и библиографии.

Во введении необходимо определить актуальное значение проблемы, которая исследуется, цель и задачи работы.

Содержание основной части должно точно соответствовать теме работы и полностью ее раскрывать. Контрольная работа должна быть выдержана в стиле письменной научной речи, который запрещает использовать разговорно-просторечную лексику, и предполагает наличие терминологических названий. Текст должен содержать ссылки на используемую литературу. В ссылках указывается автор, название работы, год и место издания, страница. При отсутствии ссылок контрольная работа не может быть оценена более чем на "удовлетворительно".

В заключении должны быть представлены основные выводы исследования, которые должны раскрывать поставленные во введении задачи. Выводы нельзя подменять декларацией о результатах проделанной работы («рассмотрено», «проанализировано», «изучено» и т.д.).

Список литературы оформляется в соответствии с библиографическим стандартом.

Требования к оформлению контрольной работы

Шрифт - Times New Roman, размер шрифта – 14.

Междустрочный интервал – 1,5, без переносов, выравнивание – по ширине (кроме заголовков).

Поля: левое – 30 мм.; правое, верхнее, нижнее – 20 мм.

Объем работы: 15-25 стр.

По завершении курса в соответствии с Учебным планом проводится аттестация в форме экзамена.

Вопросы для подготовки к экзамену по дисциплине

«Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»:

1. Структура и формы организации производственного процесса
2. Принципы организации производственного процесса в пространстве и во времени
3. Особенности организации деятельности предприятий сервиса
4. Структура процесса оказания услуги
5. Специфика предприятия сервиса как самостоятельного хозяйствующего субъекта
6. Предприятие сферы сервиса как производственная система
7. Виды предприятий сервиса
8. Структура предприятия
9. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия
10. Типы и методы организации выполнения услуг
11. Показатели оценки уровня организации основного производства
12. Понятие и показатели качества услуг и продукции
13. Факторы, формирующие качество услуг и продукции
14. Организация контроля качества услуг на предприятии сервиса
15. Роль обслуживания в повышении эффективности деятельности и конкурентоспособности предприятий сервиса

16. Организация обслуживания потребителя
17. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителей
18. Организация труда на предприятиях сервиса
19. Формы и системы оплаты труда, премирование персонала
20. Организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса
21. Составляющие производственной инфраструктуры
22. Организация ремонтного хозяйства
23. Организация инструментального и энергетического хозяйства
24. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства
25. Организация транспортного хозяйства
26. Функции и принципы планирования
27. Организация планирования на предприятии сервиса
28. Система планов предприятия и порядок их реализации
29. Плановые показатели, нормы и нормативы
30. Планирование стратегии развития предприятия
31. Структура текущего плана предприятия сервиса
32. Планирование маркетинга
33. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий
34. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда
35. Классификация инвестиций и их роль в развитии сферы сервиса
36. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия
37. Структура и порядок разработки плана реализации услуг
38. Планирование производственной программы предприятия
39. Производственная мощность предприятия
40. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции
41. Классификация издержек на выполнение услуг
42. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость продукции, работ, услуг

43. Способы калькуляции себестоимости продукции, работ, услуг
44. Составление сметы затрат на производство
45. Содержание и структура финансового планирования на предприятии сервиса
46. Показатели финансового плана предприятия
47. Прибыль предприятия и ее распределение
48. Принципы и задачи бизнес-планирования на предприятиях сервиса
49. Основные разделы бизнес-плана
50. Оценка экономической эффективности инвестиционного проекта в сфере сервиса.

Список рекомендуемой литературы

а) основная литература:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие. – М.: Аспект Прогресс, 2007. – 318 с.
2. Белова Т.А. Технология и организация производства продукции и услуг: учебное пособие. – М.: КноРус, 2010. – 236 с.
3. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие. – М.: Дашков и Ко, 2009. – 441 с.
4. Грибов В.Д. Экономика предприятия сервиса: учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2008. – 274 с.

б) дополнительная литература:

1. Балалова Е.И. Сервисная деятельность: учет, экономический анализ и контроль. – М.: Дело и Сервис, 2006. – 287 с.
2. Бурменко Т.Д. Сфера услуг: экономика: учебное пособие для студентов вузов. – М.: КНОРУС, 2007. – 321 с.

3. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: учебник. – М.: КноРус, 2010. – 174 с.
4. Виноградова М.В., Панина З.И. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: учебное пособие. – М.: Дашков и Ко, 2010. – 279 с.
5. Жмачинский В.И. Экономика и менеджмент в сфере услуг: монография. – Н.Новгород: Изд-во Волго-Вятской академии гос. службы, 2010. – 138 с.
6. Левитина И.Ю. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса: учебное пособие. – СПб.: РИО СПбГУСЭ, 2007. – 335 с.
7. Левитина И.Ю. Экономика сервиса: учебное пособие. – СПб: Изд-во СПбГУСЭ, 2008. – 259 с.
8. Организация производства и управление предприятием: учебник / Под ред. О.Г. Туровца. – 3-е изд. – М.: Инфра-М, 2011. – 504 с.
9. Платонова Н.А. Планирование деятельности предприятия: учебное пособие. – М.: Дело и Сервис, 2005. – 431 с.
10. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник. – М.: Дашков и Ко, 2011. – 283 с.
11. Токарев Ю.А. Технология и организация производства товаров и услуг: учебное пособие. – Тюмень: Изд-во Тюменского гос. университета, 2010. – 247 с.
12. Фатхутдинов Р.А. Организация производства: учебник. – М.: Инфра-М, 2011. – 544 с.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

<http://www.academiaga.ru/> - учебно-методическое пособие по изучению курса «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Федеральный образовательный портал ЭСМ (Экономика. Социология. Менеджмент). – Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>
2. Административно-управленческий портал АУР.ru. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/>
3. Экономика и управление на предприятиях: научно-образовательный портал. – Режим доступа: <http://eup.ru/Catalog/All-All.asp>
4. Образовательный портал «Науки-онлайн». – Режим доступа: <http://www.nauki-online.ru/ekonomika>
5. Библиотека «Гумер». – Режим доступа: <http://www.gumer.info>