МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«20» июня 2018 г.

ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Конгрессно-выставочная деятельность
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель(и):

_____/ к.б.н., доцент С.А. Силла

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 8
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 9
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины 9
7.2. Организация самостоятельной работы 9
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 10
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 11
9.1 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 11
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 12
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 12
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 13

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: способствовать подготовке менеджеров высокой квалификации для управления организацией в условиях рыночных отношений.

Задачи дисциплины:

– ознакомление студентов с теоретическими основами организации и планирования деятельности предприятий;

– обучение студентов практическим навыкам по выполнению расчетов различных технико-экономических и финансовых показателей деятельности предприятий;

– развитие умений студентов по разработке подразделов текущих и бизнес-планов предприятий.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.08 «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» относится к вариативной части Блока 1, является обязательной для освоения обучающимся после выбора обучающимся направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-2 – готовностью к организации производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	Второй уровень (углубленный) (ПК-2) – 2	Декомпозиция I Знать: порядок разработки производственной программы предприятия сервиса, основные организационные принципы построения производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса З2 (I) (ПК-2) Уметь: разрабатывать производственную программу предприятия сервиса с учетом изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; применять организационные принципы к налаживанию производственно-хозяйственной деятельности предприятия и ее адаптации с учетом внешних изменений У2 (I) (ПК-2) Владеть: навыками разработки производственной программы предприятия сервиса, адаптации производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в соответствии с изменяющимися условиями функционирования В2 (I) (ПК-2)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет – 6 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование разделов/тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
РАЗДЕЛ 1. (модуль 1) Организация деятельности предприятия				
Тема 1.1 Введение. Производственный процесс и его структура. Процесс оказания услуг	2	2	-	5
Тема 1.2 Основы организации деятельности предприятия. Организация основного производства	2	4	-	5
Тема 1.3 Организация обслуживания потребителей	2	4	-	5
Тема 1.4 Организация контроля качества продукции и услуг	2	2	-	5
Тема 1.5 Организация и управление инфраструктурой Предприятия. Основы организации заработной платы	2	4	-	5
РАЗДЕЛ 2. *(модуль 2)* Планирование деятельности предприятия				
Тема 2.1 Основы внутрифирменного планирования	2	4	-	5
Тема 2.2 Структура и порядок разработки текущего плана предприятия План маркетинга	2	4	-	6
Тема 2.3 Инвестиционный план предприятия	2	4	-	6
Тема 2.4 План производства и реализации услуг, работ, продукции	2	4		6
Тема 2.5 Планирование финансовых результатов деятельности предприятия	4	-	-	6
Всего по дисциплине:	**22**	**32**	**-**	**54**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

РАЗДЕЛ 1. (модуль 1) Организация деятельности предприятия

Тема 1.1 Введение. Производственный процесс и его структура. Процесс оказания услуг

Формирование понятия сущности и структуры производственного процесса и процесса оказания услуг. Понятие производственного процесса и его структура, его особенности в различных сферах деятельности; содержание основных компонентов производственного процесса, особенности основных технологических и вспомогательных процессов; принципы и формы рациональной организации процессов; структура процесса оказания услуги; структура производственного цикла и времени оказания услуги; анализ структуры производственных процессов в различных сферах деятельности и выявления особенностей их организации в сфере услуг; построение модели производственного процесса, а также структуры производственных процессов при производстве конкретных видов продукции, выполнении конкретных услуг (работ); структуры процесса оказания

услуг при использовании различных форм их организации; расчета длительности производственного цикла и времени оказания услуг. Понятие производственного процесса для различных видов деятельности. Характеристика основных и вспомогательных процессов. Понятие специализации производства и ее формы. Внутрипроизводственное кооперирование и его формы. Классификация производственных бригад. Длительность производственного цикла и его структура. Время оказания услуги и его структура. Основные пути снижения длительности производственного цикла и времени оказания услуг.

Тема 1.2 Основы организации деятельности предприятия. Организация основного производства

Основные признаки предприятия как хозяйствующего субъекта, типология предприятий, построение его производственной структуры, основы организации деятельности предприятия как самостоятельного хозяйствующего субъекта, признаки предприятия как производственной системы, типологию предприятий, особенности функционирования предприятий сферы услуг, методические подходы к формированию производственной структуры, формы и методы организации, реорганизации и ликвидации предприятий; Понятие предприятия и признаки его характеризующие. Признаки классификации предприятий. Типы предприятий и их характеристики. Структура видов юридических лиц в соответствии с ГК РФ. Состав имущества предприятия. Формулировка основных целей и задач предприятия. Сущность организационного, экономического и производственно-технического единства предприятия. Специфические особенности промышленных, торговых, предприятий сферы услуг. Основные характеристики различных типов и методов организации производства продукции, оказания услуг, возможности их использования в различных сферах народного хозяйства, методические подходы к оценке уровня организации основного производства (основных видов деятельности) на предприятии. Положительные и негативные черты различных типов организации производства. Методы организации производства и их эффективность. Основы организации труда на предприятии. Особенности характера труда работников сферы услуг. Элементы и функции организации труда на предприятии. Формы разделения труда, их характеристика, возможности использования на предприятиях сферы услуг. Организация и обслуживание рабочих мест и их анализ. Условия труда и их роль в обеспечении высоких результатов труда. Основы нормирования труда на предприятии.

Тема 1.3 Организация обслуживания потребителей

Анализ и оценка организации обслуживания потребителей на предприятии сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителей: формы обслуживания клиентов, виды услуг, их классификацию; достоинства и недостатки тех или иных форм и методов обслуживания населения; роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы услуг; недостатки в организации обслуживания клиентов на конкретном предприятии, предложения по ее совершенствованию; целесообразность использования тех или иных форм обслуживания, развития соответствующих видов услуг; степень влияния организации обслуживания клиентов на финансово-экономические показатели деятельности предприятия, оценки экономической и социальной эффективности развития различных видов услуг и форм обслуживания клиентов. Качество обслуживания потребителей и конкурентоспособность предприятия. Структура процесса обслуживания потребителя. Организация обслуживания потребителей. Формы обслуживания клиентов и оценка их эффективности. Комплексность обслуживания как фактор повышения качества обслуживания населения. Структура видов услуг. Этика, эстетика и культура обслуживания населения. Роль рекламы в организации обслуживания клиентов. Принципы рационального размещения предприятий сферы услуг. Показатели, характеризующие уровень организации обслуживания клиентов.

Тема 1.4 Организация контроля качества продукции и услуг

Основные понятия качества продукции, услуг, обслуживания клиентов, формы и методы контроля, организация контроля качества продукции и услуг на предприятии. Показатели, характеризующие качество услуг и продукции; факторы, формирующие качество услуг и продукции; задачи контроля качества услуг и продукции; формы и методы его организации. Оценка состояния организации контроля качества услуг, продукции на конкретном предприятии, выявить факторы, которые повлияли на сложившийся уровень качества услуг, продукции. Учет специфики сферы услуг при расчете показателей, характеризующих качество услуг, продукции, качество обслуживания населения. Понятие качества продукции и показатели его характеризующие. Факторы, формирующие качество продукции. Основные этапы формирования качества продукции на предприятии. Понятие качества услуги и его составляющих. Факторы, влияющие на качество услуг. Основные задачи организации контроля качества услуг, работ, продукции. Принципы организации контроля качества услуг, работ, продукции. Характеристика форм и методов контроля качества услуг, работ, продукции. Основные пути повышения качества услуг, работ, продукции на предприятии. Показатели, характеризующие качество услуг, работ, продукции.

Тема 1.5 Организация и управление инфраструктурой предприятия. **Основы организации заработной платы**

Роль и место производственной инфраструктуры в организации деятельности сервисного предприятия. Принципы организации и совершенствования функционирования подразделений предприятия. Состав и задачи подразделений по ремонту и обслуживанию оборудования; по обеспечению предприятия различными видами энергии, инструментального, складского и транспортного хозяйств; по организации материально-технического обеспечения предприятия. Анализ состояния инфраструктуры предприятия и разработка предложений по ее совершенствованию. Построение графиков ППР оборудования, определения трудоемкости ремонтных работ и численности персонала, необходимой для их выполнения; формирования рациональных размеров материально-технических запасов; рациональной организации транспортных и складских работ.

Принципы организации оплаты труда, характеристики различных форм и систем

заработной платы, оплата труда различных категорий персонала. Принципы и способы регулирования оплаты труда на государственном, отраслевом уровне, на уровне предприятия; содержание тарифной системы; характеристики форм и систем оплаты труда, их достоинства и негативные черты; роль и место премирования, доплат и надбавок в системе организации оплаты труда; целесообразность использования той или иной системы оплаты труда, системы премирования для конкретной категории персонала; расчет размеров заработка при различных формах и системах оплаты труда, формирования системы “плавающих” окладов для оплаты труда руководителей, специалистов, служащих; определение показателей, условий, размеров премирования для различных категорий персонала конкретного предприятия. Принципы организации заработной платы в современных условиях. Способы регулирования оплаты труда персонала в условиях рыночной экономики. Характеристика форм и систем оплаты труда. Условия применения различных форм и систем оплаты труда на предприятиях. Современные системы стимулирования труда и опыт их использования на предприятиях сферы услуг Зарубежный опыт использования различных форм стимулирования труда персонала. Характеристика надбавок и доплат к основной заработной плате. Системы премирования и характеристика их элементов.

РАЗДЕЛ 2. ***(модуль 2)*** **Планирование деятельности предприятия**

Тема 2.1 Основы внутрифирменного планирования

Сущность внутрифирменного планирования в современных условиях хозяйствования. Принципы и методы планирования деятельности сервисного предприятия. Основы внутрифирменного планирования в условиях развития рыночных

отношений; принципы и методы планирования; виды планов в системе планирования деятельности предприятий; основные этапы осуществления плановой работы на предприятии; основные отличия планирования в современных условиях хозяйствования от ранее действовавших, характеристика различных видов планов предприятия; классификация показателей планирования деятельности предприятия; финансово-экономические показатели деятельности предприятия. Понятие планирования деятельности предприятия, цели и задачи планирования. Отличительные особенности планирования деятельности предприятия в современных условиях. Классификация показателей деятельности предприятия. Принципы планирования. Методы планирования. Структура планов предприятия. Основные этапы планирования деятельности предприятия.

Тема 2.2 Структура и порядок разработки текущего плана предприятия. План маркетинга

Методические подходы к формированию структуры текущего плана предприятия и порядок разработки отдельных его разделов: характерные особенности текущего планирования деятельности предприятия; методы разработки текущих планов; состав разделов текущего плана и факторы, его формирующие; состав разделов, которые должны быть представлены в текущем (краткосрочном) плане сервисного предприятия; анализ организации текущего планирования на конкретном предприятии. Текущий план предприятия и его связь с перспективным планированием. Особенности текущего планирования на предприятиях сферы услуг. Показатели текущего плана предприятия. Требования, предъявляемые к разработке текущего плана предприятия. Структура разделов текущего плана предприятия. Характеристика взаимосвязей отдельных разделов текущего плана предприятия.

Маркетинговое планирование; формирование оперативных планов маркетинга для сервисных предприятий. Показатели плана маркетинга и их основные характеристики; структура и порядок разработки плана маркетинга на предприятии; методики расчета эффективности мероприятий от реализации различных маркетинговых стратегий; анализ состояния рынка товаров и услуг; приемы SWOT-анализа; ключевые факторы успеха предприятия на рассматриваемом рынке; формирование маркетинговых стратегий, разработки оперативных планов маркетинга; расчета показателей экономической и социальной эффективности от реализации различных маркетинговых стратегий (на примере конкретных предприятий). Цели и задачи плана маркетинга. Стратегии маркетинга и их отличительные особенности. Структура плана маркетинга. Система показателей плана маркетинга. Содержание оперативного плана маркетинга и порядок его разработки. Бюджет маркетинга и порядок его планирования. Роль плана маркетинга в текущем планировании деятельности предприятия. Связи плана маркетинга с другими разделами текущего плана предприятия.

Тема 2.3 Инвестиционный план предприятия

Содержание инвестиционного планирования и его роль и значение в развитии предприятий. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия; связь с другими разделами текущего плана; классификация инвестиций; показатели оценки эффективности использования инвестиций; связь показателей инвестиционного плана с параметрами других разделов текущего плана предприятия. Классификация инвестиций по различным признакам, расчет показателей оценки эффективности использования инвестиций. Цели и задачи инвестиционного плана. Порядок разработки инвестиционного плана предприятия. Классификация инвестиций. Показатели, характеризующие эффективность мероприятий, связанных с использованием инвестиций. Методики расчета эффективности организационно-технических мероприятий.

Тема 2.4 План производства и реализации услуг, работ, продукции

Задачи, структура, показатели текущего плана предприятия. Показатели и измерители плана реализации работ, услуг, продукции (плана сбыта), его структура,

порядок разработки. Составляющие исходной базы для разработки плана реализации работ, услуг, продукции (плана сбыта) и задачи, которые решает данный раздел текущего плана предприятия; связь показателей этого раздела и других разделов, т. к. план маркетинга, план производства (годового плана деятельности), финансового плана предприятия. Расчет показателей плана реализации работ, услуг, продукции в натуральных и стоимостных измерителях. Цели и задачи плана реализации работ, услуг, продукции. Значение плана реализации работ, услуг, продукции и его место в текущем плане предприятия. Порядок планирования объемов реализации услуг, работ, продукции по сегментам рынка. Порядок планирования объемов реализации услуг, работ, продукции по регионам. Порядок планирования объемов реализации услуг, работ, продукции по видам услуг и формам обслуживания.

Тема 2.5 Планирование финансовых результатов деятельности предприятия

Содержание и структура финансового плана, расчет его основных показателей. Цели финансового планирования, показатели финансового плана, его содержание и структура. Определение цели и задачи финансового планирования на предприятии и связь показателей финансового плана с другими показателями деятельности предприятия. Расчет показателей финансового плана, планирования прибыли и ее распределения. Задачи и содержание финансового плана предприятия. Характеристика доходов и поступлений средств предприятия. Характеристика расходов и отчислений средств. Планирование потребности в оборотном капитале. Показатели финансового состояния предприятия. Прибыль и рентабельность как основные показатели финансового результата деятельности предприятия. Основные пути увеличения прибыли и повышения рентабельности предприятия.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	*2*	*3*
1.1	Производственный процесс и его структура.	ПЗ / Решение практических задач, педагогические игровые упражнения
	Процесс оказания услуг	ПЗ / Решение практических задач, педагогические игровые упражнения
1.2	Основы организации деятельности предприятия.	ПЗ / Решение практических задач
	Организация основного производства	ПЗ / Анализ конкретных ситуаций
1.3	Организация обслуживания потребителей	ПЗ / Решение кейса
	Этика, эстетика и культура обслуживания населения	ПЗ / Игровое проектирование
1.4	Организация контроля качества продукции и услуг	ПЗ / Решение практических задач
1.5	Организация и управление инфраструктурой предприятия.	ПЗ / Решение кейса
	Основы организации заработной платы	ПЗ / Представление презентаций (докладов), решение практических задач
2.1	Основы внутрифирменного планирования	ПЗ / Анализ конкретных ситуаций
	Принципы планирования. Методы планирования. Структура планов предприятия.	ПЗ / Решение практических задач
2.2	Структура и порядок разработки текущего плана	ПЗ / Педагогические игровые

	предприятия	упражнения
	Разработка плана маркетинга	ПЗ / Игровое проектирование
2.3	Инвестиционный план предприятия	ПЗ / Решение практических задач
	Методики расчета эффективности организационно-технических мероприятий.	ПЗ / Решение практических задач
2.4	План производства и реализации услуг, работ, продукции	ПЗ / Решение практических задач
	Расчет показателей плана реализации работ, услуг, продукции в натуральных и стоимостных измерителях	ПЗ / Решение практических задач
2.5	Планирование финансовых результатов деятельности предприятия	ПЗ / Представление презентаций (докладов), решение практических задач

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его

непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

	Вид самостоятельной работы
1	*2*
1.1.	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка к зачету
1.2.	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка презентации. Подготовка к зачету
1.3.	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка к зачету
1.4.	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка к зачету
1.5.	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка презентации. Подготовка к зачету
2.1.	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка к зачету
2.2.	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка к зачету
2.3.	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка к зачету
2.4	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка презентации. Подготовка к зачету

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

– педагогические игровые упражнения (темы № 1.1, 2.2);
– практические задачи (темы № 1.1, 1.3, 1.4, 1.5, 2.1, 2.3, 2.4)
– анализ конкретных ситуаций (тема № 1.2, 2.1);
– кейс-технологии (темы № 1.3, 1.5);
– игровое проектирование (тема № 2.2);
– проблемная лекция (тема № 1.3).

Использование активных и интерактивных методов обучения позволяет обучающимся лучше усваивать материал, повышает вовлеченность в образовательный процесс.

Практические задачи предполагают анализ предложенных фактов и данных, выбор необходимых методов решения поставленной задачи, осуществление необходимых расчетов и аргументацию полученного ответа.

Анализ конкретных ситуаций предполагает анализ предложенной ситуации, как совокупности фактов и данных, определяющих то или иное явление, имевшее место на практике, которым в ходе учебных занятий дается оценка.

Игровое проектирование предполагает решение методической задачи реинжиниринга организационной структуры службы логистики. В ходе игрового проектирования происходит разделение участников на небольшие соревнующиеся группы и разработка ими вариантов решения поставленной задачи; проведение заключительного заседания экспертного совета, на котором группы публично защищают разработанные варианты решений. Учебные цели и система оценки деятельности в основном ориентированы на качество выполнения конкретного проекта и представления результатов проектирования.

При организации проблемной лекции подразумевается, что в начале и по ходу изложения учебного материала создаются проблемные ситуации и вовлекаются слушатели в их анализ. Разрешая противоречия, заложенные в проблемных ситуациях, обучаемые самостоятельно могут прийти к тем выводам, которые должны быть сообщены в качестве новых знаний.

Кейс-технологии включают порядок рассмотрения, анализа кейса, поиск и презентацию решения, выработку экспертной оценки, опирающейся на определенные критерии. На практических занятиях используются как традиционные формы проведения кейсов, так и видеокейсы.

Педагогические игровые упражнения подразумевают проведение игр (викторин, кроссвордов), в которых в качестве игрового используется учебный материал.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Костюченко, Т.Н. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : Учебное пособие : ВО - Бакалавриат .— Ставрополь : Издательство "СЕКВОЙЯ", 2017 .— 138 с.	Основная		ЭБС ZNANIUM.
Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : Учебное пособие / Казакевич Т. А. — 2-е изд. — Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2019 .— 188 с .— (Университеты России) .	Основная		ЭБС Юрайт.
Виноградова М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс]:Учебное пособие .— 7 .— Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013 .— 448 с.	Основная		ЭБС ZNANIUM
Виноградова М. В. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] .— 4 .— Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013 .— 280 с.	Дополнительная		ЭБС ZNANIUM
Волков О. И. Экономика предприятия [Электронный ресурс] : Учебное пособие .— 2 .— Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018 .— 264 с.	Дополнительная		ЭБС ZNANIUM

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com

5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа

обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины.