

Автономное образовательное учреждение  
высшего образования Ленинградской области  
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
**«ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  
**ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА»**

Направление подготовки  
**43.03.02 - Туризм**  
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы  
Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов


Форма обучения  
очная

Гатчина  
2019

Рабочая программа по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» разработана на основе актуализированного Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 - Туризм, направленность (профиль) образовательной программы – Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: д.э.н., профессор  / Заборовская О.В.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления социальными и экономическими процессами 27.08.2019 г. Протокол № 1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий  кафедрой / О.В. Заборовская

Руководитель  ОП / А.В. Танина

## Содержание

	с.
1.Пояснительная записка .....	4
2.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	5
3.Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	6
4.Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся .....	7
5.Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий .....	8
6.Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....	11
7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	13
8.Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	21
9.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....	23
10.Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья .....	26
11.Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем .....	27
12.Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....	28

## **1. Пояснительная записка**

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.02 «Туризм», это обусловлено ростом значения туризма в организации досуга, существенным увеличением объёмов туриндустрии и соответствующим развитием туристской инфраструктуры и сервисного обслуживания. Это требует научно обоснованного подхода к организации и планированию деятельности предприятий сервиса, вовлеченных в инфраструктуру туризма.

Целью освоения дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» является формирование у бакалавров системных представлений об особенностях организации деятельности современных предприятий сервиса и их роли в обслуживании сферы туризма, способствующих эффективному решению профессиональных задач.

Задачи дисциплины:

- освоение основ организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса с учётом влияния факторов внешней и внутренней среды;
- освоение методов и инструментов организации и планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса, в том числе в туризме, направленных на повышение эффективности предоставления услуг.

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

Дисциплина «*Организация и планирование деятельности предприятий сервиса*» участвует в формировании следующей компетенции:

Компетенции	Индикаторы	Дескрипторы
<b>ПК-2- Способен осуществлять деятельность организации туризма</b>	ПК 2.1 - Способен осуществлять основные функции управления организацией туризма	<p><b>Знания:</b> Основ предпринимательской деятельности в сервисе основных показателей, характеризующих деятельность организаций сервиса</p> <p><b>Умения:</b> Анализа информации об основных бизнеспроцессах организаций сервиса анализа функций управления сервисной деятельностью и особенностей их реализации в туризме</p> <p><b>Навыки:</b> Планирования показателей, характеризующих деятельность организаций сервиса оценки эффективности деятельности организации сервиса</p>

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.07 «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» является дисциплиной части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений для подготовки студентов по направлению 43.03.02 - Туризм.

<b>Шифр компетенции</b>	<b>Предшествующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция</b>	<b>Дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых компетенция осваивается параллельно с изучаемой дисциплиной</b>	<b>Последующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция</b>
ПК-2	Сервисная деятельность Производственная практика (Сервисная практика)	Поведение потребителей Бизнес-планирование Предпринимательство в туризме Туроператорская и турагентская деятельность Производственная практика (Организационноуправленческая практика)	Межкультурные особенности оказания услуг Экономическое обоснование разработки туристского продукта Управление персоналом предприятия туризма/ Управление персоналом в гостиницах Управление конкурентоспособностью предприятия/ Управление конкурентоспособностью продукции Межкультурные особенности оказания услуг

**4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «*Организация и планирование деятельности предприятий сервиса*» составляет 8зачетных единиц или 288академическихчасов.

Семестр		№ семестра 5	№ семестра 6	Всего, ак. часов
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		144/4	144/4	288/8
Контактная работа	Лекции	16	28	44
	Практические занятия	32	28	60
Самостоятельная работа		87	34	121
Вид промежуточной аттестации (конт.раб. / самост. раб.)	Зачет, экзамен, курсовая работа	0,25/8,75	4,5 (2 к/р+2,5 экз)/49,5 (16 к/р + 33,5 экз)	63

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

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость				Содержание
		всего	Контактная работа		са мо ст.	
			лекции	практич. занятия		
5 семестр						
1.	Предприятие сервиса в инфраструкту ре туризма. Основы предпринимат ельской деятельности в сервисе	34	4	8	22	Понятие и основные характеристики. Классификация предприятий (по ГК РФ). Общероссийские классификаторы и их роль в организации деятельности предприятий сервиса. Особенности предпринимательской деятельности в сфере сервиса. Коммерческие и некоммерческие предприятия сервиса. Малые предприятия в сфере сервиса. Виды сервисных предприятий в сфере туризма.Особенности предприятий общественного питания. Особенности предприятий гостиничных услуг. Особенности предприятий сферы развлечений. Этапы организации деятельности предприятия сервиса. Налогообложение предприятий сервиса.



2.	Организация и управление процессом оказания услуг. Бизнеспроцессы предприятий сервиса.	33	4	8	21	Содержание организационноуправленческой деятельности предприятий сервиса. Производственный процесс предприятия сервиса. Специализация и кооперирование в сфере сервиса. Структура процесса оказания услуги. Бизнес-процессы на предприятиях сервиса. Бизнеспроцессы на предприятиях общественного питания. Бизнеспроцессы на предприятиях гостиничных услуг. Организация и рационализация бизнес-процессов.
3	Структура предприятия	34	4	8	22	Понятие структуры предприятия. Производственно-технологическая

	сервиса. Организационные структуры управления предприятием					структура предприятия. Комплексные центры сферы услуг и их структура. Особенности структуры предприятий сервиса в туризме. Структура предприятий общественного питания. Структура предприятий гостиничных услуг. Инновационные структуры предприятий сервиса. Структура предприятия сервиса при франчайзинге. Сетевые предприятия сервиса. Интернет-бизнес в сервисе. Аутсорсинг в сервисной деятельности. Организационные структуры управления предприятием: классификация и выбор.
--	--	--	--	--	--	--

4	Имущественный комплекс предприятия сервиса.	34	4	8	22	<p>Предприятие как имущественный комплекс. Активы предприятия. Основной капитал (основные средства) предприятия. Лизинг оборудования. Аренда имущества.</p> <p>Нематериальные активы предприятий сервиса.</p> <p>Оборотный капитал (оборотные средства, оборотные активы) как составная часть имущества предприятия.</p> <p>Показатели, характеризующие имущественный комплекс предприятия. Управление имущественным комплексом предприятия</p>
	Итого л, пр. сам.р	135	16	32	87	
	Зачет	9		0,25	8,75	
	Итого за 5 семестр	144	16	32,25	95,75	
6 семестр						
5	Основы внутрифирменного планирования на предприятиях сервиса.					<p>Понятие и виды внутрифирменного планирования. Основные методы и инструменты планирования. Виды планов и их назначение. Инвестиционный план предприятия. Оценка экономической эффективности инвестиций. Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса.</p> <p>Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Оценка потребностей рынка в услугах. Планирование сбыта. Показатели, используемые в процессе</p>
						планирования.

6	Труд и заработная плата на предприятиях сервиса: организация и планирование				<p>Сущности и основные элементы организации труда. Условия труда. Нормы и нормативы труда. Трудовая дисциплина. Планирование численности персонала. Особенности персонала предприятий сервиса. Производительность труда.</p> <p>Формы и системы оплаты труда. Материальное и нематериальное стимулирование труда. Фонд оплаты труда.</p>
7	Издержки, прибыль и рентабельность деятельности предприятий сервиса. Ценовая политика предприятия сервиса.				<p>Понятие, состав и классификация издержек предприятий сервиса. Себестоимость продукции, работ, услуг. Смета затрат. Управление издержками.</p> <p>Понятие, сущность, виды и функции прибыли. Управление прибылью. Рентабельность как оценочный показатель эффективности производственно-хозяйственной деятельности предприятия.</p> <p>Точка безубыточности.</p> <p>Понятие и виды цен. Методы ценообразования. Ценовая стратегия и ценовая политика. Виды ценовой политики. Особенности ценовой политики предприятий сервиса.</p>
8	Оценка эффективности и финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса				<p>Баланс предприятия и его анализ. Анализ финансовой устойчивости предприятия. Анализ ликвидности и платежеспособности предприятия. Основные показатели.</p> <p>Оценка эффективности хозяйственной деятельности. Оценка деловой активности предприятия. Основные показатели.</p> <p>Методы повышения эффективности деятельности предприятий сервиса в сфере туризма.</p>

Итого л, пр. сам.р	90	28	28	34	
Курсовая работа	18	2		16	
Экзамен	36	2,5		33,5	
Итого	144	28	32,5	83,5	
Итого по курсу	288	44	64,75	179,25	

### 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак.часы	Форма контроля*
5 семестр			
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	29	Консультация преподавателя, устное собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада,	29	Выступление с докладом, презентация, ответы на дискуссионные вопросы
3.	Подготовка к текущей аттестации (тестирование, выполнение индивидуальных заданий)	29	Тесты, индивидуальные задания
4.	Подготовка к промежуточной аттестации (вопросы к зачету, практические задания)	8,75	Устное собеседование, Выполнение практических заданий
	Итого за 5 семестр	95,75	
6 семестр			
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	11	Консультация преподавателя, устное собеседование

2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада,	12	Выступление с докладом, презентация, ответы на дискуссионные вопросы
3.	Подготовка к текущей аттестации (тестирование, выполнение индивидуальных заданий)	11	Тесты, индивидуальные задания
4.	Подготовка к промежуточной аттестации (курсовая работа)	16	Консультация преподавателя, устное собеседование
5.	Подготовка к промежуточному контролю (вопросы к экзамену, практические задания)	33,5	Устное собеседование, Выполнение практических заданий
	Итого за 6 семестр	83,5	

	Итого за год	179,25	
--	--------------	--------	--

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие / О.Н. Гукова. - М. : Форум, 2019. - 160 с. - (Высшее образование: бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-661-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007945> – Режим доступа: по подписке.)

2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное пособие / Костюченко Т.Н., Ермакова Н.Ю., Орел Ю.В. - Ставрополь:СтГАУ - "СЕКВОЙЯ", 2017. - 138 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/976597> – Режим доступа: по подписке.

3. Шеремет, А. Д. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия : учебник / А.Д. Шеремет. — 2-е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 374 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015634-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1044028> (дата обращения: 24.09.2020). – Режим доступа: по подписке.

4. Фонд оценочных средств по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса».

## **7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

### **7.1. Вопросы для проведения промежуточной аттестации (зачета)**

1. Признаки предприятия и характеристики предприятия. Виды предприятий с образованием и без образования юридического лица.
2. Общероссийские классификаторы и их роль в организации деятельности предприятий сервиса.
3. Коммерческие и некоммерческие предприятия сервиса.
4. Малые предприятия в сфере сервиса.
5. Виды сервисных предприятий в сфере туризма.
6. Этапы организации деятельности предприятия сервиса.
7. Особенности предприятий общественного питания.
8. Особенности предприятий гостиничных услуг.
9. Особенности предприятий сферы развлечений.
10. Налогообложение предприятий сервиса.
11. Формы и методы государственной поддержки предприятий малого бизнеса в регионах РФ (на примере одного из регионов).
12. Особенности предпринимательской деятельности в сфере сервиса.
13. Содержание организационно-управленческой деятельности предприятий сервиса.
14. Производственный процесс предприятия сервиса.
15. Специализация и кооперирование в сфере сервиса.
16. Структура процесса оказания услуги.
17. Бизнес-процессы на предприятиях сервиса. Организация и рационализация бизнес-процессов.
18. Бизнес-процессы предприятий общественного питания.
19. Бизнес-процессы предприятий гостиничных услуг.
20. Понятие структуры предприятия. Производственно-технологическая структура предприятия.
21. Особенности структуры предприятий сервиса в туризме.
22. Структура предприятий общественного питания.
23. Структура предприятий гостиничных услуг.
24. Инновационные структуры предприятий сервиса. Интернет-бизнес в сервисе.
25. Структура предприятия сервиса при франчайзинге.
26. Сетевые предприятия сервиса.
27. Аутсорсинг в сервисной деятельности.
28. Организационные структуры управления предприятием: классификация и выбор.
29. Предприятие как имущественный комплекс. Активы предприятия.

- 30.Основной капитал (основные средства) предприятия. Показатели.
- 31.Лизинг оборудования. Аренда имущества.
- 32.Нематериальные активы предприятий сервиса.
  
- 33.Оборотный капитал (оборотные средства, оборотные активы) как составная часть имущества предприятия. Показатели.

### **Примерные практико-ориентированные задания к зачёту**

- 1.Предприятие сервиса приобрело основное средство стоимостью 120 тыс. руб. 5 марта. Для целей налогового учёта предприятие выбрало линейный метод амортизации. Рассчитать сумму амортизационных отчислений за один месяц и за текущий год.
- 2.Опишите структуру производственного процесса на предприятии общественного питания (вид предприятия по выбору). Выделите технологические, вспомогательные и обслуживающие операции.
3. Вашему предприятию необходимо помещение 50 кв.м. На примере одного из муниципальных образований проанализируйте предложения по аренде. Сделайте выводы.

Полный комплект заданий и этапов формирования компетенции представлен в Фонде оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине, оформленный отдельным документом, представлен в приложении 1.

### **7.2. Вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамена)**

1. Признаки предприятия и характеристики предприятия. Виды предприятий с образованием и без образования юридического лица.
2. Общероссийские классификаторы и их роль в организации деятельности предприятий сервиса.
3. Коммерческие и некоммерческие предприятия сервиса.
4. Малые предприятия в сфере сервиса.
5. Виды сервисных предприятий в сфере туризма.
6. Этапы организации деятельности предприятия сервиса.
7. Особенности предприятий общественного питания.
8. Особенности предприятий гостиничных услуг.
9. Особенности предприятий сферы развлечений.
- 10.Налогообложение предприятий сервиса.
- 11.Формы и методы государственной поддержки предприятий малого бизнеса в регионах РФ (на примере одного из регионов).
- 12.Особенности предпринимательской деятельности в сфере сервиса.

13. Содержание организационно-управленческой деятельности предприятий сервиса.
14. Производственный процесс предприятия сервиса.
15. Специализация и кооперирование в сфере сервиса.
16. Структура процесса оказания услуги.
17. Бизнес-процессы на предприятиях сервиса. Организация и рационализация бизнес-процессов.
18. Бизнес-процессы предприятий общественного питания.
19. Бизнес-процессы предприятий гостиничных услуг.
20. Понятие структуры предприятия. Производственно-технологическая структура предприятия.
21. Особенности структуры предприятий сервиса в туризме.
22. Структура предприятий общественного питания.
23. Структура предприятий гостиничных услуг.
24. Инновационные структуры предприятий сервиса. Интернет-бизнес в сервисе.
25. Структура предприятия сервиса при франчайзинге.
26. Сетевые предприятия сервиса.
27. Аутсорсинг в сервисной деятельности.
28. Организационные структуры управления предприятием: классификация и выбор.
29. Предприятие как имущественный комплекс. Активы предприятия.
30. Основной капитал (основные средства) предприятия. Показатели.
31. Лизинг оборудования. Аренда имущества.
32. Нематериальные активы предприятий сервиса.
- 33.оборотный капитал (оборотные средства, оборотные активы) как составная часть имущества предприятия. Показатели.
34. Понятие и виды внутрифирменного планирования. Виды планов и их назначение.
35. Основные методы и инструменты планирования.
36. Этапы планирования деятельности предприятий сервиса.
37. Инвестиционный план предприятия. Оценка экономической эффективности инвестиций.
38. Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса.
39. Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Оценка потребностей рынка в услугах.
40. Планирование сбыта.
41. Сущности и основные элементы организации труда. Условия труда.
42. Нормы и нормативы труда.



- 43.Трудовая дисциплина. Режим работы предприятий сервиса.
- 44.Планирование численности персонала. Особенности персонала предприятий сервиса.
- 45.Производительность труда. Показатели производительности труда.
- 46.Формы и системы оплаты труда. Фонд оплаты труда.
- 47.Материальное и нематериальное стимулирование труда.
- 48.Понятие, состав и классификация издержек предприятий сервиса.
- 49.Себестоимость продукции, работ, услуг.
- 50.Смета затрат.
- 51.Управление издержками на предприятии сервиса.
- 52.Понятие, сущность, виды и функции прибыли.
- 53.Управление прибылью на предприятиях сервиса.
- 54.Рентабельность как основа оценки эффективности производственнохозяйственной деятельности предприятия. Виды показателей рентабельности.
- 55.Точка безубыточности. Применение анализа безубыточности в планировании деятельности предприятий сервиса
- 56.Понятие и виды цен на продукцию и услуги.
- 57.Методы ценообразования на продукцию и услуг.
- 58.Ценовая стратегия и ценовая политика предприятий сервиса.
- 59.Виды ценовой политики предприятий сервиса. Примеры.
- 60.Особенности ценовой политики предприятий сервиса.
- 61.Баланс предприятия и его анализ.
- 62.Анализ структуры имущества предприятия.
- 63.Анализ финансовой устойчивости предприятия.
- 64.Анализ ликвидности и платежеспособности предприятия.
- 65.Анализ деловой активности предприятия.
- 66.Оценка эффективности хозяйственной деятельности.
- 67.Методы повышения эффективности деятельности предприятий сервиса в сфере туризма.

### **Примерные практико-ориентированные задания к экзамену**

1. Первоначальная стоимость оборудования гостиничного предприятия составляет 4000 тыс. руб. 1 марта было введено в действие оборудование на сумму 50 тыс. руб, 1 августа - еще на сумму 100 тыс.руб. 1 апреля выбыло оборудование на сумму 40 тыс.руб, а 1 декабря - еще на сумму 30 тыс. руб. Всего за год было выпущено продукции 1000 шт. по цене 4500 руб. за штуку. Определить коэффициенты ввода, выбытия, среднегодовую стоимость основных производственных фондов, фондоотдачу.

2. В первом квартале предприятие реализовало услуг на сумму 500 тыс.руб, среднеквартальные остатки оборотных средств - 50 тыс. руб. Во втором квартале выпуск продукции составил 700 тыс. руб, длительность одного оборота оборотных средств увеличилась на три дня. Определить: 1) коэффициент оборачиваемости и длительность одного оборота оборотных средств в первом квартале 2) коэффициент оборачиваемости оборотных средств во втором квартале 3) дополнительную потребность в оборотных средствах (вовлечение средств в оборот) во втором квартале

3. Если два предприятия за один и тот же период получили одинаковую сумму прибыли, можно ли сказать, что они работали одинаково эффективно? Обоснуйте свой ответ практическим расчётом.

### **7.3. Промежуточная аттестация – курсовая работа Рекомендуемые темы курсовых работ**

1. Организация и планирование деятельности предприятия общественного питания (на примере одного из предприятий общественного питания).
2. Организация и планирование деятельности предприятия гостиничных услуг (на примере одного из предприятий гостиничных услуг).
3. Организация и планирование деятельности агентства по организации праздников в сфере туризма.
4. Организация и планирование деятельности центра досуга в сфере туризма.
5. Организация и планирование деятельности экскурсионного бюро.
6. Организация и планирование деятельности информационно-туристического центра.
7. Организация и планирование деятельности предприятия по транспортному обслуживанию туристов и экскурсантов.
8. Организация и планирование деятельности спортивно-оздоровительного комплекса в сфере туризма.
9. Организация и планирование деятельности объектов санаторно-курортного обслуживания в сфере туризма.
10. Организация и планирование музейного обслуживания в сфере туризма.

Данный перечень тем не является исчерпывающим. Могут быть выбраны иные объекты туристской инфраструктуры и сервиса.

В качестве объекта планирования могут быть выбраны: бюро путешествий и экскурсий, туристско-информационные центры, органы управления сферой культуры, спорта, туризма, туристические агентства, туроператорские фирмы, гостиницы, театры, музеи, культурные и досуговые

центры, центры сертификации гостиниц, учреждения санаторно-курортного обслуживания, детские оздоровительные и образовательные лагеря, спортивно-оздоровительные центры, развлекательные центры, концертные объединения, экскурсионные бюро, агентства по организации праздников, пансионаты и дома отдыха, организации фестивальной деятельности, предприятия бытового обслуживания населения, предприятия общественного питания, которые участвуют в организации туристской деятельности и др.

Студент может описывать как создание нового бизнеса, так и направления развития существующих предприятий.

### **Задание по выполнению курсовой работы:**

#### **Структура работы и содержание вопросов для разработки.**

##### ***Титульный лист Содержание Введение.***

#### ***1. Теоретическая часть***

1.1. Особенности сферы сервисной деятельности, в которой планируется организация бизнеса (конкретная формулировка зависит от специфики предприятия).

1.2. Виды поддержки, которые может получить предприниматель в данной сфере сервисной деятельности (конкретная формулировка зависит от специфики предприятия).

#### ***2. Практическая часть.***

2.1. Описание бизнес-идеи и процедуры регистрации бизнеса.

2.2. Анализ рынка и конкурентов.

2.3. Изучение потенциального спроса.

2.4. Техничко-экономическое обоснование плана.

2.5. Ассортимент услуг и цены

2.6. Определение затрат на помещение и оборудование для организации бизнеса.

2.7. Требования к персоналу. Расчёт затрат на оплату труда.

2.8. Расчёт затрат на сырьё, материалы.

2.9. Определение общей величины затрат. Планирование источников финансирования.

2.10. Вид налогообложения.

2.11. Планирование доходов и расходов. Окупаемость бизнеса. Оценка эффективности.

#### ***Заключение***

#### ***Список использованных источников.***

#### ***Приложения***

##### **Требования к содержанию работы**

Во Введении раскрывается роль и место планирования в организации сервисной деятельности, цель и задачи курсовой работы.

В теоретической части обязательно должны быть указаны ссылки на соответствующие источники (сам перечень источников приводится в конце курсовой работы).

*1.1. Особенности сферы сервисной деятельности, в которой планируется организация бизнеса* (конкретная формулировка зависит от специфики предприятия).

В этом параграфе необходимо дать общую характеристику услуг, которые предоставляются в данной сфере, оценить развитость данной сферы (является ли она традиционной, или это новые услуги), как она развита в России, есть ли подобные услуги за рубежом, насколько технически сложно оказание услуг в данной сфере, требуется ли значительное количество активов (оборудования, сырья), или же услуги связаны преимущественно с деятельностью персонала, насколько законодательно регламентирована деятельность (какими законами надо руководствоваться при открытии и функционировании бизнеса, какие специальные разрешения надо получать).

*1.2. Виды поддержки, которые может получить предприниматель в данной сфере сервисной деятельности* (конкретная формулировка зависит от специфики предприятия).

В этом параграфе описываются меры государственной и иной поддержки, которыми может воспользоваться субъект малого предпринимательства, планирующий осуществлять деятельность в выбранной сфере. Это может быть участие в имеющихся программах поддержки, в том числе реализуемых центрами занятости населения, обращение за помощью в фонды поддержки бизнеса. Конкретное содержание параграфа зависит от региона, района, в котором планируется деятельность (например, меры конкретизируются для Ленинградской области, Гатчинского района).

Кроме того, описываются банковские продукты, которыми может воспользоваться субъект малого предпринимательства (2-3 программы для представителей бизнеса, реально предлагаемые в банках – например, Сбербанк, ВТБ24 или другие по выбору студента).

Приветствуется описание возможностей, которые способны предоставить негосударственные организации, созданные для помощи предпринимателям (например, ОПОРА – общероссийская общественная организация малого и среднего предпринимательства; некоммерческое партнёрство – «Союз малых предприятий», Санкт-Петербург; Фонд содействия кредитования малого и среднего бизнеса Санкт-Петербурга, Некоммерческое партнерство «Ленинградский областной центр кредитной кооперации» (ЛОЦКК) и др.), с учётом региона, в котором планируется бизнес.

В практической части рассматриваются следующие вопросы:

*Описание бизнес-идеи и процедуры регистрации бизнеса.*

Даётся краткое описание бизнес-идеи, связанной с бизнесом в выбранной области – в чём суть идеи, почему она перспективна. Описывается последовательность действий по регистрации предприятия (с конкретными адресами и перечнем документов). Определяется общая величина затрат, связанная с организационными расходами.

#### *Анализ рынка и конкурентов.*

Даётся характеристика рынка услуг в данной сфере, описывается деятельность основных конкурентов (подробно). Если ближайшие конкуренты в районе отсутствуют, то описываются существующие в других районах. Формулируются конкурентные преимущества данного предприятия.

Описываются конкурентные преимущества создаваемого бизнеса в сравнении с рассматриваемыми конкурентами. Формулируются выводы на основании таблицы сравнения.

#### *Изучение потенциального спроса.*

Определяется потенциальный круг клиентов, на который ориентирован бизнес, доказывается, что предлагаемые услуги найдут спрос, даётся характеристика предполагаемым клиентам (пол, возраст, доход, образ жизни, место проживания), показывается, чем именно будут интересны предлагаемые услуги. Информация подбирается из открытых источников либо на основе самостоятельно проведенных опросов.

#### *Технико-экономическое обоснование плана.*

Описываются необходимые параметры помещения для организации бизнеса с учётом всех санитарных, противопожарных и т.п. требований, его общая площадь, желательное месторасположение, виды необходимого оборудования с их характеристикой (например, описываются технические параметры помещений, видов оборудования, инструментов, их особенности, производительность и т.п.), виды мебели, потребность в сырье (какое именно), расходных материалах.

Описание технических параметров можно найти на специализированных сайтах, при этом в тексте курсовой работы необходимо сделать соответствующие ссылки, и указать источник информации.

**8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

**а) нормативные правовые акты**

1. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с изм. от 30.12.2008) // «Российская газета», №7, 21.01.2009.
2. Гражданский кодекс РФ // КонсультантПлюс [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5142/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/)
3. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 28.12.2016) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" //КонсультантПлюс [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/)

**б) основная литература:**

- 1) Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие / О.Н. Гукова. - М. : Форум, 2019. - 160 с. - (Высшее образование: бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-661-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007945> – Режим доступа: по подписке.)
- 2) Организация и планирование деятельности предприятий сервиса:

Учебное пособие / Костюченко Т.Н., Ермакова Н.Ю., Орел Ю.В. -  
Ставрополь:СтГАУ - "СЕКВОЙЯ", 2017. - 138 с. - Текст : электронный. -  
URL: <https://znanium.com/catalog/product/976597> – Режим доступа: по подписке.

**в) дополнительная литература:**

1) Агарков, А. П. Экономика и управление на предприятии : учебник для бакалавров / А. П. Агарков, Р. С. Голов, В. Ю. Теплышев ; под ред. д.э.н., проф. А. П. Агаркова, д.э.н., проф. Р. С. Голова.— 2-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 398 с. - ISBN 978-5-394-03492-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093205> – Режим доступа: по подписке.

2) Баранова А. Ю. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма : учеб. пособие / А.Ю. Баранова. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 180 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). ЭБС ZNANIUM.com <http://znanium.com/bookread2.php?book=912694>

3) Клейман, А. А. Инфраструктура туризма: стратегия развития/А.А.Клейман, О.Б.Евреинов - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 386 с.ISBN 978-5-16-103266-4 (online). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/515226> – Режим доступа: по подписке.

4) Наумов, В. Н. Основы предпринимательской деятельности : учебник / В.Н. Наумов, В.Г. Шубаева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 437 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook\_5c7634bd8fc281.18773991. - ISBN 978-5-16-014188-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1078992> – Режим доступа: по подписке.

5) Шеремет, А. Д. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия : учебник / А.Д. Шеремет. — 2-е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 374 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015634-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1044028> – Режим доступа: по подписке.

**г) ресурсы сети «Интернет»:**

1. Галерея бизнес-планов. // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://plans-business.ru/>

2. Журнал идей для бизнеса. // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://coolidea.ru/business-plan/>

3. Как составить бизнес-план. Рекомендации. //FORBES. <http://www.forbes.ru/svoi-biznes/startapy/31877-kak-sostavit-biznes-plan>

4. Муниципальный фонд поддержки малого и среднего предпринимательства Гатчинского муниципального района. // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://mfpmpr.ru/>
5. Портал малого и среднего предпринимательства. Ленинградская область. // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ppmp.lenobl.ru/>
6. Российский портал бизнес-планов. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.openbusiness.ru/bplan/main-bplan.htm>
7. Торгово-промышленная палата Российской Федерации.  
Официальный сайт. <http://www.tpprf.ru/ru/>
8. Университетская Информационная Система (УИС) РОССИЯ// [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp>
9. Центр начинающего предпринимательства ВІ.MGIMO.  
//  
[Электронный ресурс]. – Режим доступа:  
<http://bi.mgimo.ru/ru/reader/businessplan.html>
10. Электронная библиотека Российской Государственной библиотеки // [Электронный ресурс]. – Режим доступа:  
<http://elibrary.rsl.ru/>
11. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека – online» // [Электронный ресурс]. – Режим доступа:  
<http://www.biblioclub.ru/>

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины(модуля)**

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, зачету.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся



может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиями и экзамену рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических, философских и других словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются

первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Групповые дискуссии используются при оценке обучающимися подготовленных докладов, а также в процессе коллективного обсуждения результатов выполнения индивидуальных творческих заданий.

- ролевые игры, представляют собой моделирование ситуации, в которой участникам предлагается принять определенную позицию (роль) и затем выработать способ, который позволит привести эту ситуацию к наилучшему результату (игра). Ролевые игры наиболее эффективны как средство приобретения и совершенствования навыков непосредственного межличностного общения, командной работы, а также навыков принятия решений.

- анализ ситуаций (кейс-метод) — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. В основе метода конкретных ситуаций лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоциональноповеденческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «Страхование в туризме» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

Зачет проводится в форме устного собеседования и выполнения практического задания, либо теста.

Экзамен проводится в форме устного собеседования и выполнения практического задания, либо теста.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа и выполненного практического задания, либо тестирования в зависимости от шкалы оценки.

В качестве источника дополнительных материалов рекомендуется пользоваться информацией открытого доступа сети Internet (данными информационно-правовых и образовательных порталов, официальных сайтов министерств, ведомств, отдельных организаций, данными государственной статистики, результатами экспертно-аналитических обзоров). Кроме того, можно воспользоваться возможностями справочно-правовых систем, базы которых содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»).

Рекомендуется также использовать электронно-библиотечные системы.

#### **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 *«Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»* инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт 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, а также пребывание в указанных помещениях. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

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

Программное обеспечение:

- 1) Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);
- 2) Пакет офисных программ Microsoft Office (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Publisher и др. *Проприетарная*);
- 3) Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader *GNU Lesser General Public License*); 4) Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);

Информационные справочные системы:

- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
- 2) Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

Профессиональные базы данных:

- 1) Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus - <https://www.scopus.com>
- 2) Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science - <https://apps.webofknowledge.com>
- 3) Научная электронная библиотека - [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
- 4) База данных «Библиотека управления» -

Корпоративный менеджмент - <https://www.cfin.ru/rubricator.shtml>

## **12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

<b>Специализированные аудитории:</b>
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы
<b>Технические средства обучения:</b>
Компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11, доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду
<b>Специализированные аудитории:</b>
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
<b>Технические средства обучения:</b>
мультимедийный комплекс, компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11

