

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.»

Кафедра «Экономика труда и производственных комплексов»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

**Б.1.1.1.7 «ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА»**

43.03.01 «Сервис»

Квалификация – бакалавр

Профиль «Социально-культурный сервис»

форма обучения – заочная
курс – 3
семестр – 5
зачетных единиц – 5
часов в неделю – 2
всего часов – 180
в том числе:
лекции – 8
коллоквиум - нет
практические занятия – 12
лабораторные занятия - нет
интерактивные занятия – нет
самостоятельная работа – 160
зачет – 5 семестр
экзамен – нет
РГР – нет
курсовая работа – нет
курсовой проект - нет

1. Цели и задачи дисциплины

Цель преподавания дисциплины: способствовать развитию навыков у студентов самостоятельно проектировать организационные структуры, выявлять недостатки организационных структур предприятия, а также разрабатывать плановые документы предприятий.

Задачи изучения дисциплины:

Для осуществления поставленной цели в данном курсе решаются следующие задачи:

- ✓ определение понятия, сущности феномена организации;
- ✓ изучение типологий организаций по различным основаниям (например, по типу построения, по взаимодействию между подразделениями, между организацией и внешней средой, между организацией и индивидом и т.д.);
- ✓ изучение общих признаков организации;
- ✓ определение понятия, сущности и функций организационной культуры;
- ✓ изучение способов и технологий используемых при планировании деятельности предприятий.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» читается для студентов заочной формы обучения направления «Сервис» в 5 семестре в соответствии с учебным планом. Основная особенность курса продиктована актуальностью нового вида ресурса — управленческого ресурса. Его предназначение — создание экономической, конкурентоспособной, правовой, наукоемкой, технологичной, социальной и нравственной среды для развития бизнеса в одном отдельно взятом предприятии.

Дисциплина относится к циклу профильных, специальных дисциплин. Дисциплины, способствующие усвоению материалов учебной дисциплины: «Бизнеспланирование», «Менеджмент в сервисе», «Основы предпринимательской деятельности».

Программа составлена на основе современной отечественной и зарубежной литературе по социологии, социологии организации, социальной психологии, социологии менеджмента.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

- ✓ готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры

рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);

✓ готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4).

В результате изучения курса «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» студенты должны знать:

- основные понятия, сущность и типологию организаций;
- современную конъюнктуру рынка, с учетом социальной политики государства (ПК-2);
- общие признаки организации (ПК-2);
- сущность и элементы организационной культуры;
- теоретические основы планирования деятельности организации (ПК-2).

По итогам изучения курса «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» студенты должны уметь:

- проектировать организационные структуры исходя из задания на курсовой проект (ПК-2);
- грамотно писать отчет о проделанной работе;
- выявить недостатки существующей организационной структуры предприятия и предложить рекомендации по ее усовершенствованию (ПК-2);
- провести исследование национально-региональных и демографических факторов внешней среды предприятия (ПК-4);
- защищать свою работу на заключительных практических занятиях.

По итогам изучения курса «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» студенты должны владеть:

- навыками применения управленческих решений при разработке концепций развития и бизнес-планов (ПК-2);
- навыками планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса (ПК-2);
- применять современные формы построения организационной структуры предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ПК-2);
- современными способами и приемами исследования рынка (в т.ч. исследование потребителей) (ПК-4).

4. Распределение трудоемкости (час.) дисциплины по темам и видам занятий

| № Мо-ду-ля | № Не-де-ли | № Те-мы | Наименование темы | Часы/ Из них в интерактивной форме | | | | | |
|------------------|------------|---------|---|------------------------------------|----------|--------------|---------------|----------------|------------|
| | | | | Всего | Лек-ции | Коллок-виумы | Лабора-торные | Прак-тичес-кие | СРС |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | 8 | 9 |
| 5 семестр | | | | | | | | | |
| 1 | | 1 | Понятие и сущность организации | 22 | 2 | | | | 20 |
| 2 | | 2 | Жизненный цикл организации | 24 | 2 | | | 2 | 20 |
| 3 | | 3 | Организационные структуры предприятий сервиса | 22 | | | | 2 | 20 |
| 3 | | 4 | Организационно-правовые формы предприятий сервиса | 24 | 2 | | | 2 | 20 |
| 4 | | 5 | Понятие и сущность организационной культуры | 22 | | | | 2 | 20 |
| 4 | | 6 | Франчайзинг в сфере сервиса | 22 | | | | 2/2 | 20 |
| 5 | | 7 | Современные формы интеграции и кооперации организаций | 22 | | | | 2 | 20 |
| 5 | | 8 | Планирование деятельности предприятия сервиса | 22 | | | | 2/2 | 20 |
| Всего | | | | 180 | 6 | | | 14 | 160 |

5. Содержание лекционного курса

| № темы | Всего часов | № лекции | Тема лекции. Вопросы, отрабатываемые на лекции | Учебно-методическое обеспечение |
|--------|-------------|----------|--|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 1 | <p>Понятие и сущность организации. Организация как элемент социальной структуры. Организация как вид деятельности социальной группы. Организация как степень внутренней упорядоченности. Основные черты организации. Целевая природа. Иерархический признак. Функциональное распределение обязанностей. Институциональные нормы. Признаки формальных и неформальных организаций. Степень формализации. Рациональное и стихийное происхождение организаций. Роль лидерства. Н.Смелзер и М.Мескон о критериях разграничения</p> | Петров, В. В. Стратегический менеджмент: ключевые проблемы : учеб. пособие для студ. эконом. спец., слушателей программ MBA и магистрантов / В. В. Петров, Д. В. Петров ; Институт экономики и предпринимательства. - М. : ИНЭП, 2011. - 183 с. Кудрявцев, Е. М. Организация, планирование и управление предприятием : учебник для вузов / Е. М. Кудрявцев. - М. : Изд-во АСВ, 2011. - 416 с. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие / М. В. Виноградова, |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | <p>формальных и неформальных организаций. Стадии перехода социальной группы к организации (по Россу). Стадии перехода.</p> <p>Д.Силлс о признаках добровольны организациях.</p> <p>Добровольное членство. Защита слабых. Бесплатная работа. Волонтерство. И.Гоффман об основных чертах тотальных учреждений. Типология и функции тотальных учреждений. Понятие и сущность «алчных интститутов» (Л.Козер).</p> | <p>З.И.Панина. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : ИТК "Дашков и К", 2009. - 448 с.</p> |
| 2 | 2 | 2 | <p>Жизненный цикл организации</p> <p>Детство</p> <p>Отрочество</p> <p>Ранняя зрелость</p> <p>Расцвет сил</p> <p>Полная зрелость</p> <p>Старение</p> <p>Обновление</p> <p>Теория жизненных циклов организации И.Адизеса</p> | <p>Кудрявцев, Е. М. Организация, планирование и управление предприятием : учебник для вузов / Е. М. Кудрявцев. - М. : Изд-во АСВ, 2011. - 416 с.</p> <p>Пищулов, В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие / В. М. Пищулов. - М. : ИЦ "Академия", 2010. - 240 с.</p> <p>Саак, А. Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. - СПб. [и др.] : Питер, 2010. – 512 с.</p> <p>Теория организации : конспект лекций / Д. В. Олянич [и др.]. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 249 с.</p> |
| 3 | 2 | 3 | <p>Организационно-правовые формы предприятий сервиса</p> <p>Юридическое лицо. Хозяйственные товарищества и общества, производственные кооперативы, государственные и муниципальные унитарные предприятия, индивидуальных предпринимателей без образования юридического лица.</p> <p>Акционерное общество. Открытое акционерное общество. Закрытое акционерное общество.</p> | <p>Крутик, А. Б. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А.Б. Крутик, М. В. Решетова. - 2-е изд., стер. - Электрон. текстовые дан. - М. : ИЦ "Академия", 2010. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM).</p> <p>Экономика, организация и управление на предприятии : учеб. пособие / А. В. Тычинский [и др.] ; под ред. М. А. Боровской. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 475 с.</p> <p>Краснова, О. В. Исследование систем управления : учеб. пособие по дисциплине "Исследование систем управления" для студ. спец. "Менеджмент организации" и направления "Менеджмент" / О. В. Краснова ; Саратовский гос. техн. ун-т. - Саратов : СГТУ, 2011. - 56 с.</p> <p>Сфера услуг. Экономика. Менеджмент. Маркетинг [Электронный ресурс] : электрон. учеб. / под ред. Т. Д. Бурменко. - Электрон. дан. - М. : Кнорус, 2009. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM)</p> |

6. Содержание коллоквиумов

Не предусмотрены учебным планом

7. Перечень практических занятий

| № темы | Всего часов | № занятия | Тема практического занятия. Задания, вопросы, отрабатываемые на практическом занятии | Учебно-методическое обеспечение |
|--------|-------------|-----------|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 2 | 1 | <p>Жизненный цикл организации Вопросы, обрабатываемые на практическом занятии:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Детство 2. Отрочество 3. Ранняя зрелость 4. Расцвет сил 5. Полная зрелость 6. Старение 7. Обновление 8. Теория жизненных циклов организации И.Адизеса | <p>Кудрявцев, Е. М. Организация, планирование и управление предприятием : учебник для вузов / Е. М. Кудрявцев. - М. : Изд-во АСВ, 2011. - 416 с. Пищулов, В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие / В. М. Пищулов. - М. : ИЦ "Академия", 2010. - 240 с. Саак, А. Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. - СПб. [и др.] : Питер, 2010. - 512 с. Теория организации : конспект лекций / Д. В. Олянич [и др.]. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 249 с.</p> |
| 3 | 2 | 2 | <p>Организационные структуры предприятий сервиса Вопросы, обрабатываемые на практическом занятии:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Типы организации по взаимодействию подразделений: (подразделение-подразделение). Традиционная организация. 2. Дивизионные организации. 3. Органический тип построения организации. 4. Матричные организации. 5. Новые типы организации в информационном обществе. 6. Эдхократические организации. 7. Многомерные организации. | <p>Пищулов, В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие / В. М. Пищулов. - М. : ИЦ "Академия", 2010. - 240 с. Саак, А. Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. - СПб. [и др.] : Питер, 2010. - 512 с. Теория организации : конспект лекций / Д. В. Олянич [и др.]. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 249 с. Грибов, В. Д. Экономика предприятия сервиса : учеб. пособие / В. Д. Грибов, А. Л. Леонов. - 2-е изд., стер. - М. : Кнорус, 2008. - 280 с. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие / М. В. Виноградова, З.И.Панина. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : ИТК "Дашков и К", 2009. - 448 с.</p> |
| 4 | 2 | 3 | <p>Организационно-правовые формы предприятий сервиса Вопросы, обрабатываемые на практическом занятии:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предпосылки возникновения предпринимательских организаций. 2. Понятие эффективности деятельности организации. 3. Структурная схема предпринимательской организации. 4. Преимущества организации предпринимательского типа. | <p>Крутик, А. Б. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. Б. Крутик, М. В. Решетова. - 2-е изд., стер. - Электрон. текстовые дан. - М. : ИЦ "Академия", 2010. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM). Экономика, организация и управление на предприятии : учеб. пособие / А. В. Тычинский [и др.] ; под ред. М. А. Боровской. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 475 с. Краснова, О. В. Исследование систем управления : учеб. пособие по дисциплине "Исследование систем управления" для студ. спец. "Менеджмент организации" и направления "Менеджмент" / О. В. Краснова ; Саратовский гос. техн. ун-т. - Саратов : СГТУ, 2011. - 56 с. Сфера услуг. Экономика. Менеджмент. Маркетинг [Электронный ресурс] : электрон. учеб. / под ред. Т. Д. Бурменко. - Электрон. дан.</p> |

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| | | | | - М. : Кнорус, 2009. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM) |
| 5 | 2 | 4 | <p>Понятие и сущность организационной культуры Вопросы, обрабатываемые на практическом занятии:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие социальной организации. 2. Основные признаки организации. 3. Понятие и виды менеджмента. 4. Организация как элемент социальной структуры. 5. Организация как вид деятельности. 6. Организация как степень внутренней упорядоченности элементов системы. | <p>Сфера услуг. Экономика. Менеджмент. Маркетинг [Электронный ресурс] : электрон. учеб. / под ред. Т. Д. Бурменко. - Электрон. дан. - М. : Кнорус, 2009. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM)</p> <p>Макаров, В. М. Менеджмент : для бакалавров : учеб. пособие / В. М. Макаров, Г. В. Попова. - СПб. [и др.] : Питер, 2011. - 256 с.</p> <p>Кудрявцев, Е. М. Организация, планирование и управление предприятием : учебник для вузов / Е. М. Кудрявцев. - М. : Изд-во АСВ, 2011. - 416 с.</p> |
| 6 | 2 | 5 | <p>Франчайзинг в сфере сервиса Вопросы, обрабатываемые на практическом занятии:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. коммерческая концессия: франчайзер, франчайзи 2. История возникновения франчайзинга 3. Преимущества франчайзинга 4. Недостатки франчайзинга 5. Известные компании-франчайзеры 6. Конверсионный франчайзинг <p>Предполагается проведение данного практического занятия в интерактивной форме в виде деловой игры «Открытие своего предприятия по системе франшизы». Студентам предлагается выбрать предприятие развивающееся по системе франшизы и предложить мини-бизнес-план по его созданию на территории Саратова. Лучшие проекты оцениваются голосованием среди студенческой аудитории.</p> | <p>Саак, А. Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. - СПб. [и др.] : Питер, 2010. - 512 с</p> <p>Малахова, Н. Н. Инновации в туризме и сервисе / Н.Н. Малахова, Д.С. Ушаков. - 2-е изд., доп. и перераб. - Ростов н/Д : Феникс : ИЦ "МарГ", 2010. - 244 с.</p> |
| 7 | 2 | 6 | <p>Современные формы интеграции и кооперации организаций Вопросы, обрабатываемые на практическом занятии:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности функционирования предприятия «Дженерал Моторс». 2. Централизованное планирование на предприятии. 3. Децентрализованное планирование деятельности на предприятии. 4. Централизованное распределение ресурсов. | <p>Петров, В. В. Стратегический менеджмент: ключевые проблемы : учеб. пособие для студ. эконом. спец., слушателей программ МВА и магистрантов / В. В. Петров, Д. В. Петров ; Институт экономики и предпринимательства. - М. : ИНЭП, 2011. - 183 с.</p> <p>Кудрявцев, Е. М. Организация, планирование и управление предприятием : учебник для вузов / Е. М. Кудрявцев. - М. : Изд-во АСВ, 2011. - 416 с.</p> |
| 8 | 2 | 7 | <p>Планирование деятельности предприятия сервиса Вопросы, обрабатываемые на практическом занятии:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Этапы формирования стратегии развития фирмы 2. Бизнес-план 3. Текущий план 4. Балансовый метод 5. Расчетно-аналитический метод 6. Графо-аналитический метод | <p>Сфера услуг. Экономика. Менеджмент. Маркетинг [Электронный ресурс] : электрон. учеб. / под ред. Т. Д. Бурменко. - Электрон. дан. - М. : Кнорус, 2009. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM)</p> <p>Макаров, В. М. Менеджмент : для бакалавров : учеб. пособие / В. М. Макаров, Г. В. Попова. - СПб. [и др.] : Питер, 2011. - 256 с.</p> <p>Кудрявцев, Е. М. Организация, планирование и управление предприятием :</p> |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | <p>7. Программно-целевой метод</p> <p>8. Экономико-математические методы</p> <p>Предполагается проведение данного практического занятия в интерактивной форме в виде ролевой игры с задействованием подготовленной дома презентации в MS PowerPoint на тему «Планирование деятельности предприятия сервиса». Распределение между студентами ролей. Выбирается ведущий игры из студентов. При проведении игры, ведущий должен регулировать ее ход, контролировать соблюдение правил и выполнять роль арбитра при возникновении спорных ситуаций. Необходим постоянный контроль за соблюдением правил. Любое их нарушение должно немедленно и действительно караться. За особо грубые или систематические нарушения возможно удаление игрока из игры. Естественно, необходимо соразмерять допущенное нарушение и налагаемое наказание. Нужно стремиться заложить регулирующие элементы в разработку игры. Главная задача ведущих - сделать игру интересной для игроков.</p> | <p>учебник для вузов / Е. М. Кудрявцев. - М. : Изд-во АСВ, 2011. - 416 с.</p> |
|--|--|---|---|

8. Перечень лабораторных работ

Не предусмотрены учебным планом

9. Задания для самостоятельной работы студентов

| № темы | Всего Часов | Задания, вопросы, для самостоятельного изучения (задания) | Учебно-методическое обеспечение |
|--------|-------------|---|--|
| 1 | 20 | <p>Понятие и сущность организации.</p> <p>Организация как элемент социальной структуры.</p> <p>Организация как вид деятельности социальной группы.</p> <p>Организация как степень внутренней упорядоченности.</p> <p>Основные черты организации. Целевая природа.</p> <p>Иерархический признак. Функциональное распределение обязанностей. Институциональные нормы.</p> <p>Признаки формальных и неформальных организаций.</p> <p>Степень формализации. Рациональное и стихийное происхождение организаций. Роль лидерства.</p> <p>Н.Смелзер и М.Мескон о критериях разграничения формальных и неформальных организаций. Стадии перехода социальной группы к организации (по Россу).</p> <p>Стадии перехода.</p> <p>Д.Силлс о признаках добровольны организациях.</p> <p>Добровольное членство. Защита слабых. Бесплатная работа. Волонтерство. И.Гоффман об основных чертах тотальных учреждений. Типология и функции</p> | <p>Петров, В. В. Стратегический менеджмент: ключевые проблемы : учеб. пособие для студ. эконом. спец., слушателей программ МВА и магистрантов / В. В. Петров, Д. В. Петров ; Институт экономики и предпринимательства. - М. : ИНЭП, 2011. - 183 с.</p> <p>Кудрявцев, Е. М. Организация, планирование и управление предприятием : учебник для вузов / Е. М. Кудрявцев. - М. : Изд-во АСВ, 2011. - 416 с.</p> <p>Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие / М. В. Виноградова, З.И.Панина. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : ИТК "Дашков и К", 2009. - 448 с.</p> |

| | | | |
|---|----|--|--|
| | | тотальных учреждений. Понятие и сущность «алчных интститутов» (Л.Козер). | |
| 2 | 20 | <p>Жизненный цикл организации</p> <p>1 Стадии жизненного цикла организации</p> <p>1.1 Становление</p> <p>1.2 Рост</p> <p>1.3 Зрелость</p> <p>1.4 Упадок</p> <p>2 Методика анализа жизненного цикла организации</p> <p>2.1 Механизм управления организацией по стадиям её жизненного цикла и направления его совершенствования</p> <p>2.2 Возможности и ограничения модели жизненных циклов</p> <p>2.3 Рассмотрены основные ситуации взаимовлияния жизненных циклов спроса, технологии и товара</p> <p>3 Теория жизненных циклов организации И.Адизеса</p> | <p>Кудрявцев, Е. М. Организация, планирование и управление предприятием : учебник для вузов / Е. М. Кудрявцев. - М. : Изд-во АСВ, 2011. - 416 с.</p> <p>Пищулов, В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие / В. М. Пищулов. - М. : ИЦ "Академия", 2010. - 240 с.</p> <p>Саак, А. Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. - СПб. [и др.] : Питер, 2010. - 512 с.</p> <p>Теория организации : конспект лекций / Д. В. Олянич [и др.]. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 249 с.</p> |
| 3 | 20 | <p>Организационные структуры предприятий сервиса</p> <p>Особенности механического подхода к проектированию организации. Преимущества и сфера применения механического подхода. Особенности органического подхода к проектированию организации. Преимущества органического подхода и сфера его применения.</p> <p><u>Типы организации по взаимодействию подразделений: (подразделение-подразделение). Традиционная организация.</u> Особенности развития предприятий в начале XX века. Сущность линейно-функциональной схемы в проектировании организации. Признаки идеального механического подхода. Преимущества и недостатки традиционных организаций.</p> <p><u>Дивизионные организации.</u> Особенности функционирования предприятия «Дженерал Моторс». Централизованное планирование на предприятии. Децентрализованное планирование деятельности на предприятии. Централизованное распределение ресурсов.</p> <p><u>Органический тип построения организации.</u> Создание полуавтономных групп. Особенности деятельности предприятий «Вольво». Преимущества и недостатки матричной схемы в организации</p> <p><u>Матричные организации.</u> Особенности матричных организаций. Проектирование горизонтальных, неформальных структур.</p> <p><u>Новые типы организации в информационном обществе.</u></p> <p><u>Эдхократические организации.</u> Понятие и сущность информационного общества. Принципы доинформационного и информационного общества. Понятие и сущность эдхократии. Деятельность фирмы «Хьюлетт-Паккард».</p> <p><u>Многомерные организации.</u> Признаки многомерной организации. Элементы многомерной организации. Экспериментальные бригады сборки на «Вольво».</p> | <p>Пищулов, В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие / В. М. Пищулов. - М. : ИЦ "Академия", 2010. - 240 с.</p> <p>Саак, А. Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. - СПб. [и др.] : Питер, 2010. - 512 с.</p> <p>Теория организации : конспект лекций / Д. В. Олянич [и др.]. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 249 с.</p> <p>Грибов, В. Д. Экономика предприятия сервиса : учеб. пособие / В.Д. Грибов, А. Л. Леонов. - 2-е изд., стер. - М. : Кнорус, 2008. - 280 с.</p> <p>Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие / М. В. Виноградова, З.И.Панина. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : ИТК "Дашков и К", 2009. - 448 с.</p> |

| | | | |
|---|----|--|---|
| | | Преимущества многомерной организации. | |
| 4 | 20 | <p>Организационно-правовые формы предприятий сервиса</p> <p>1 Классификация организационно-правовых форм в Российской Федерации</p> <p>1.1 ОПФ хозяйствующих субъектов, являющихся юридическими лицами-коммерческими организациями</p> <p>1.2 ОПФ хозяйствующих субъектов, являющихся юридическими лицами-некоммерческими организациями</p> <p>1.3 ОПФ хозяйствующих субъектов без образования юридического лица</p> <p>2 Примеры ОПФ</p> <p>2.1 государственных и муниципальных учреждений</p> <p>2.2 государственных и муниципальных унитарных предприятий</p> <p>3 Юридическое лицо.</p> | <p>Крутик, А. Б. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А.Б. Крутик, М. В. Решетова. - 2-е изд., стер. - Электрон. текстовые дан. - М. : ИЦ "Академия", 2010. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM).</p> <p>Экономика, организация и управление на предприятии : учеб. пособие / А. В. Тьчинский [и др.] ; под ред. М. А. Боровской. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 475 с.</p> <p>Краснова, О. В. Исследование систем управления : учеб. пособие по дисциплине "Исследование систем управления" для студ. спец. "Менеджмент организации" и направления "Менеджмент" / О. В. Краснова ; Саратовский гос. техн. ун-т. - Саратов : СГТУ, 2011. - 56 с.</p> <p>Сфера услуг. Экономика. Менеджмент. Маркетинг [Электронный ресурс] : электрон. учеб. / под ред. Т. Д. Бурменко. - Электрон. дан. - М. : Кнорус, 2009. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM)</p> |
| 5 | 20 | <p>Понятие и сущность организационной культуры</p> <p>1 Термин «корпоративная культура»</p> <p>2 Виды корпоративных культур по Дж. Зонненфельду</p> <p>3 Позитивные и негативные корпоративные культуры</p> <p>4 Некоторые типы современной российской организационной культуры</p> <p>5 Феноменологическая концепция организационной культуры</p> <p>5.1 Уровни культуры по Шейну</p> <p>5.1.1 Артефакты</p> <p>5.1.2 Провозглашаемые ценности</p> <p>5.1.3 Базовые представления</p> <p>5.2 Изменение организационной культуры</p> | <p>Сфера услуг. Экономика. Менеджмент. Маркетинг [Электронный ресурс] : электрон. учеб. / под ред. Т. Д. Бурменко. - Электрон. дан. - М. : Кнорус, 2009. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM)</p> <p>Макаров, В. М. Менеджмент : для бакалавров : учеб. пособие / В. М. Макаров, Г. В. Попова. - СПб. [и др.] : Питер, 2011. - 256 с.</p> <p>Кудрявцев, Е. М. Организация, планирование и управление предприятием : учебник для вузов / Е. М. Кудрявцев. - М. : Изд-во АСВ, 2011. - 416 с.</p> |
| 6 | 20 | <p>Франчайзинг в сфере сервиса</p> <p>1 Понятие франчайзинга</p> <p>2 История возникновения франчайзинга</p> <p>3 Франчайзинг по российскому праву: договор коммерческой концессии</p> <p>4 Преимущества франчайзинга</p> <p>4.1 Преимущества для франчайзера</p> <p>4.2 Преимущества для франчайзи</p> <p>4.2.1 Использование проверенной бизнес-системы</p> <p>4.2.2 Возможность открыть собственное дело</p> <p>4.2.3 Возможность выбора отрасли</p> <p>4.2.4 Возможность снизить риски</p> <p>4.2.5 Удачный выход на рынок обеспечен</p> <p>4.2.6 Минимальные затраты на рекламу и маркетинг</p> <p>4.2.7 Получение доступа к базе знаний франчайзера</p> <p>4.2.8 Гарантированная система поставок</p> | <p>Саак, А. Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. - СПб. [и др.] : Питер, 2010. - 512 с</p> <p>Малахова, Н. Н. Инновации в туризме и сервисе / Н.Н. Малахова, Д.С. Ушаков. - 2-е изд., доп. и перераб. - Ростов н/Д : Феникс : ИЦ "МарТ", 2010. - 244 с.</p> <p>Крутик, А. Б. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А.Б. Крутик, М. В. Решетова. - 2-е изд., стер. - Электрон. текстовые дан. - М. : ИЦ "Академия", 2010. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM).</p> |

| | | | |
|---|----|--|---|
| | | 5 Недостатки франчайзинга 6 Известные компании-франчайзеры | |
| 7 | 20 | Современные формы интеграции и кооперации организаций Стратегии возможностей по рынкам/товарам Стратегии интеграции Стратегии диверсификации Стратегия сокращения | Петров, В. В. Стратегический менеджмент: ключевые проблемы : учеб. пособие для студ. эконом. спец., слушателей программ МВА и магистрантов / В. В. Петров, Д. В. Петров ; Институт экономики и предпринимательства. - М. : ИНЭП, 2011. - 183 с. Кудрявцев, Е. М. Организация, планирование и управление предприятием : учебник для вузов / Е. М. Кудрявцев. - М. : Изд-во АСВ, 2011. - 416 с. |
| 8 | 20 | Планирование деятельности предприятия сервиса 1. Этапы формирования стратегии развития фирмы 2. Бизнес-план 3. Текущий план 4. Балансовый метод 5. Расчетно-аналитический метод 6. Графо-аналитический метод 7. Программно-целевой метод 8. Экономико-математические методы | Сфера услуг. Экономика. Менеджмент. Маркетинг [Электронный ресурс] : электрон. учеб. / под ред. Т. Д. Бурменко. - Электрон. дан. - М. : КноРус, 2009. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM) Макаров, В. М. Менеджмент : для бакалавров : учеб. пособие / В. М. Макаров, Г. В. Попова. - СПб. [и др.] : Питер, 2011. - 256 с. Кудрявцев, Е. М. Организация, планирование и управление предприятием : учебник для вузов / Е. М. Кудрявцев. - М. : Изд-во АСВ, 2011. - 416 с. Краснова, О. В. Исследование систем управления : учеб. пособие по дисциплине "Исследование систем управления" для студ. спец. "Менеджмент организации" и направления "Менеджмент" / О. В. Краснова ; Саратовский гос. техн. ун-т. - Саратов : СГТУ, 2011. - 56 с. Саак, А. Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. - СПб. [и др.] : Питер, 2010. - 512 с |

Виды, график контроля СРС, (по решению кафедры УМКС/УМКН).

10. Расчетно-графическая работа не предусмотрена учебным планом

11. Курсовая работа

Пишется на основе информации по выбранной студентом организации

Примерное содержание курсовой работы по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятия сервиса»:

ВВЕДЕНИЕ

1. ХАРАКТЕРИСТИКА ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ УПРАВЛЕНИЯ АНАЛИЗИРУЕМОГО ПРЕДПРИЯТИЯ (здесь и далее в содержании необходимо указывать точное название предприятия)

1.1. Краткая характеристика предприятия

- 1.2. Действующая организационная структура предприятия
 - 1.3. Закрепление функций управления за сотрудниками предприятия (действующее)
 - 1.4. Анализ факторов внешней среды предприятия
 - 1.5. SWOT-анализ деятельности предприятия
 2. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ УПРАВЛЕНИЯ АНАЛИЗИРУЕМОГО ПРЕДПРИЯТИЯ
 - 2.1. Организационная структура предприятия (усовершенствованная)
 - 2.2. Закрепление функций управления за сотрудниками предприятия (усовершенствованное)
 3. ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТРУКТУРНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ (указать точное название структурного подразделения) АНАЛИЗИРУЕМОГО ПРЕДПРИЯТИЯ
 - 3.1. Постановка целей структурного подразделения
 - 3.2. Разработка плана текущей деятельности структурного подразделения с учетом поставленных целей
- ВЫВОДЫ
- СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ
- ПРИЛОЖЕНИЯ (баланс предприятия, должностные инструкции)

Система контроля - защита курсового проекта на заключительных практических занятиях.

12. Курсовой проект
не предусмотрен учебным планом

13. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Вопросы для зачета
не предусмотрен учебным планом

Вопросы для экзамена

1. Организация как социально-экономическая система.
2. Возникновение первых корпораций: родовые общины, античность, средние века, касты
3. Классификация организаций
4. Типы и виды неформальных организаций
5. Внешняя среда организации: понятие, структура, основные свойства.
6. Внутренняя среда организации: понятие, структура, основные свойства.
7. Понятие и современный взгляд на жизненный цикл организации.
8. Характеристики формальной и неформальной организации.
9. Понятие коммерческой, некоммерческой организации.
10. Понятие и сущность эдхократии
11. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в организации
12. Товарищество.
13. Юридическое лицо.
14. Общество с ограниченной ответственностью.
15. Открытое акционерное общество.
16. Закрытое акционерное общество.
17. Организационные формы: концерн, корпорация, синдикат, трест, финансово-промышленные группы, холдинг.
18. Линейная структура, достоинства и недостатки.

19. Линейно-функциональная структура, достоинства и недостатки.
20. Линейно-штабная структура, достоинства и недостатки.
21. Функциональная структура, достоинства и недостатки.
22. Матричная структура, достоинства и недостатки.
23. Дивизиональная структура, достоинства и недостатки.
24. Франчайзинг.
25. Интеграция.
26. Диверсификация.
27. Организационная культура как основная характеристика организации
28. Централизованное и децентрализованное планирование на предприятии

Тестовые задания по дисциплине

Отличительные особенности услуги как продукта, выберите 4 «не»

- Неосязаемость услуги
- Непрерывность услуги
- Неразрывность производства и потребления
- Необходимость услуги
- Непостоянство качества
- Несохранность услуги

Расходы, которые связаны с удовлетворением туристских нужд и желаний в процессе транспортировки, называются:

- дополнительные расходы
- видимые расходы
- невидимые расходы

Факторами производства туристской продукции являются:

- капитал
- человеческий фактор
- земля
- труд
- На принятие решения о потреблении влияют факторы. Отметьте те из них, которые относятся к экзогенным.
 - персональный доход
 - физические факторы
 - социальные обстоятельства
 - экономические обстоятельства
- Hard-составляющие услуги:
 - материально-техническая база
 - развлечения
 - сервис
 - экскурсионное обслуживание
- Часть общего спроса, которая фактически удовлетворяется при обмене денежных средств на продукцию туристской индустрии, называется:
 - реализованный спрос
 - формирующийся спрос
 - неудовлетворенный спрос
 - специфический спрос
- К социальным факторам платежеспособного спроса относятся:
 - общая экономическая ситуация в стране
 - уровень жизни населения
 - климатические показатели
 - условия быта

Экономика страны — это совокупность:

- а) предприятий сферы сервиса;
- б) взаимосвязанных отраслей материального и нематериального производства;
- в) промышленных предприятий;
- г) граждан и юридических лиц;
- д) стран мира.

2. Ответьте, какое из нижеперечисленных утверждений верно характеризует понятие «отрасль»:

- а) отрасль — это совокупность предприятий, выполняющих общую (специфическую) функцию в национальном хозяйстве;
- б) отрасль — это совокупность сфер национальной экономики;
- в) отрасль — совокупность межотраслевых комплексов.

3. Ответьте, верны ли утверждения:

- а) хозяйственный комплекс России включает сферу материального производства и сферу нематериального производства (да, нет);
- б) совокупность предприятий, организаций, учреждений, характеризующихся особыми условиями производства, однородной продукцией, работами, услугами и выполняющих специальную функцию в экономике, — это отрасль экономики (да, нет);
- в) развитие экономики РФ является циклическим (да, нет);
- г) структура народного хозяйства систематически видоизменяется под воздействием внешних и внутренних факторов (да, нет).

4. Услуги создаются в сфере:

- а) материального производства;
- б) нематериального производства.

5. Разграничьте сферы материального и нематериального производства:

- а) промышленность;
- б) грузовой транспорт;
- в) здравоохранение;
- г) общественное питание;
- д) жилищно-коммунальное хозяйство;
- е) кредитование и страхование.

6. Каждому из приведенных ниже терминов найдите соответствующее определение, отмеченное цифрой:

- а) отрасль экономики;
- б) сфера экономики;
- в) экономика страны;
- г) межотраслевой комплекс;
- д) структура экономики.

1. Совокупность предприятий, учреждений, организаций различных отраслей, взаимодействующих с целью повышения эффективности их деятельности.

2. Совокупность предприятий, учреждений, организаций, характеризующихся особыми условиями производства, а также выполняющих специфическую функцию в экономике страны.

3. Единый комплекс взаимосвязанных отраслей, характеризующий особенности общественного воспроизводства в пределах национальных границ.

4. Совокупность отраслей национального хозяйства страны.

5. Взаимосвязь между элементами хозяйственного комплекса страны и их удельный вес в общем составе.

7. Какие из перечисленных параметров относятся к качественным параметрам классификации предприятий:

- а) тип собственности;
- б) численность работников;

- в) сфера деятельности;
 - г) ассортимент выпускаемой продукции;
 - д) годовой оборот капитала.
2. Какие предприятия относятся к коммерческим организациям :
- а) товарищества;
 - б) общества;
 - в) производственные кооперативы;
 - г) фонды;
 - д) учреждения.

14. Образовательные технологии

Учебный процесс организован по смешанному педагогическому варианту (классическому и нетрадиционному). В него включается лекционный блок, блок практический занятий, организация самостоятельной работы студентов, деловые игры, тесты и итоговый контроль полученных знаний

В процессе обучения в рамках проведения интерактивных практических занятий предполагается ролевая игра с задействованием подготовленной дома презентации в MS PowerPoint на тему «Планирование деятельности предприятия сервиса». Распределение между студентами ролей. Выбирается ведущий игры из студентов. При проведении игры, ведущий должен регулировать ее ход, контролировать соблюдение правил и выполнять роль арбитра при возникновении спорных ситуаций. Необходим постоянный контроль за соблюдением правил. Любое их нарушение должно немедленно и действительно караться. За особо грубые или систематические нарушения возможно удаление игрока из игры. Естественно, необходимо соразмерять допущенное нарушение и налагаемое наказание. Нужно стремиться заложить регулирующие элементы в разработку игры. Главная задача ведущих - сделать игру интересной для игроков.

Также предполагается проведение данного практического занятия в интерактивной форме в виде деловой игры «Открытие своего предприятия по системе франшизы». Студентам предлагается выбрать предприятие развивающееся по системе франшизы и предложить мини-бизнес-план по его созданию на территории Саратова. Лучшие проекты оцениваются голосованием среди студенческой аудитории.

15. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Список основной рекомендуемой литературы:

1. Жуков, А. А. Технология и организация операторских и агентских услуг [Электронный ресурс] : учебник для студ. вузов, обуч. по напр. "Туризм" / А.А. Жуков, С. О. Дерябина. - Электрон. текстовые дан. - М. : ИЦ "Академия", 2017. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM).

2. Крутик, А. Б. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А.Б. Крутик, М. В. Решетова. - 2-е изд., стер. - Электрон. текстовые дан. - М. : ИЦ "Академия", 2017. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM).
3. Кудрявцев, Е. М. Организация, планирование и управление предприятием: учебник для вузов / Е. М. Кудрявцев. - М.: Изд-во АСВ, 2018. - 416 с.
4. Саак, А. Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. - СПб. [и др.] : Питер, 2016. – 512 с.
5. Теория организации : конспект лекций / Д. В. Олянич [и др.]. - Ростов н/Д : Феникс, 2016. - 249 с.

Список дополнительной литературы:

1. Логистика, инновации, менеджмент в современной бизнес-среде : сб. науч. тр. по материалам Всерос. науч.-практ. конф., г. Саратов, 15 апр. 2011 г. / СГТУ. - Саратов, 2011.
2. Проблемы управления в социально-экономических и технических системах : сб. науч. ст. по материалам Всерос. науч. конф., г. Саратов, апр. 2013 г.
3. Стратегические и тактические аспекты управления социально-экономическими системами [Текст] : сб. науч. тр. по материалам Междунар. науч.-практ. конф. / М-во образования и науки Рос. Федерации, Саратовский гос. техн. ун-т, Междунар. науч.-практ. конф. (16 апреля 2009 года ; Саратов) ; под общ. ред. А. В. Фоменко. - Саратов : СГТУ, 2010. - 464 с.
4. Теория и методология управления конкурентоспособностью бизнес-систем : монография / В. А. Андреев [и др.] ; под общ. ред.: С. А. Баронина, Л. Н. Семерковой ; Нац. исслед. ун-т "Московский гос. строит. ун-т". - М. : Инфра-М, 2014. - 329 с.
5. Туризм и гостеприимство: традиции и инновации [Текст] : сб. науч. тр. / М-во образования и науки Рос. Федерации, Саратовский гос. техн. ун-т, Ин-т соц. и производств. менеджмента ; отв. ред. О. В. Лысикова. - Саратов : СГТУ, 2010. - 148 с.

Периодические издания:

1. Актуальные проблемы экономики и менеджмента
2. Вопросы экономики
3. Инновационная деятельность
4. Маркетинг в России и за рубежом
5. Менеджмент в России и за рубежом
6. Методы менеджмента качества (архив: 2009 – 2012 гг.)
7. Проблемы теории и практики управления (архив: 2010 – 2012 гг.)
8. Российский экономический журнал (архив: 2010 – 2012 гг.)
9. Экономика и управление
10. Экономический анализ (архив: 2010 – 2012 гг.)
11. Экономический журнал Высшей школы экономики (архив: 2010 – 2013 гг.)

Интернет-ресурсы:

1. Вапнярская О.И., Ульяновченко Л.А. Тенденции развития глобального туризма: влияние на маркетинг // Сервис в России и за рубежом. 2014. № 3 (50). С. 44-53 [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://elibrary.ru/download/60023171.pdf>
2. Деловой журнал "РесторановедЪ" [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.restoranoved.ru/>
3. Информационно-издательский центр «Статистика России» [Электронный ресурс] – Режим доступа: www.infostat.ru

4. Комаров В.Ф., Пухальский А.Н., Постановки функции организационного развития на предприятии // Вестник Новосибирского государственного университета. Серия: Социально-экономические науки. 2012. Т. 12. № 4. С. 164-178. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://elibrary.ru/download/61110818.pdf>
5. Материалы РАТА, официальный сайт РАТА [Электронный ресурс]: Режим доступа: www.ratanews.ru
6. Мильнер Б.З. Теория организации М.: ИНФРА-М, 2000 [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.bibliotekar.ru/teoriya-organizacii/>
7. Новости индустрии гостеприимства, [Электронный ресурс]: Hotel News Resource Режим доступа: www.hotelnewsresource.com
8. Новости ресторанного бизнеса, [Электронный ресурс]: Technomic. Food industry. Facts.Insights. Consulting. Режим доступа: www.technomic.com
9. Новости турбизнеса в России 2015 — TRN News [Электронный ресурс] Режим доступа: www.trn-news.ru/tour-business
10. Платежные балансы РФ, [Электронный ресурс]: официальный сайт Банка России, Режим доступа: www.cbr.ru
11. Справочно-поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант»
12. Статистические сборники ФСГС «Платное обслуживание населения в России», «Туризм в цифрах», [Электронный ресурс]: официальный сайт ФСГС, Режим доступа: www.gks.ru
13. Турбизнес. Информационно-аналитический журнал для специалистов туристической отрасли [Электронный ресурс] Режим доступа: www.tourbus.ru/

16. Материально-техническое обеспечение

Для преподавания дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» студентам заочного отделения, обучающимся по направлению 43.03.01 «Сервис» используется следующее оборудование в мультимедийном классе 5/203: доска интерактивная SMARTBOARD 680 и сопутствующее оборудование, проектор Acer PD-27D, ноутбук ASUS, ноутбук SONY VAIO, ноутбук тип 1, видеоматериалы. Учеб. ауд. 5/233, 234, 235: моноблок Toshiba VTW 21FPR; видеокамера Panasonic VZ-18, ноутбук ASUS, ноутбук SONY VAIO, ноутбук тип 1, видеоматериалы, наглядные пособия.