

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:  
ФИО: Ващенко Андрей Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 31.05.2024 10:46:48  
Уникальный программный ключ:  
51187754f94e37d00c9236cc9eaf21a22f0a3b731acd32879ec947ce3c66589d

Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Волгоградский институт бизнеса»

Утверждаю  
Проректор по учебной работе  
и управлению качеством  
Л.В. Шамрай-Курбатова  
«27» мая 2024 г.

## Рабочая программа учебной дисциплины

Организация и планирование предпринимательской деятельности в сфере сервиса

(Наименование дисциплины)

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»

(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр

(Квалификация)

Кафедра разработчик

Финансово-экономических дисциплин

Год набора

2024

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины					
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма		
		д	в	св/ву	з/у	сз
Зачетные единицы	3			3	3	3
Общее количество часов	108			108	108	108
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	32			10	8	8
- Лекционные (Л)	16			4	4	4
- Практические (ПЗ)	16			6	4	4
- Лабораторные (ЛЗ)						
- Семинарские (СЗ)						
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	40			89	91	91
К (Р-Г) Р (П) (+;-)	+			+	+	+
Тестирование (+;-)						
ДКР (+;-)						
Зачет (+;-)						
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))						
Экзамен (+;- (Кол-во часов))	+ (36)			+ (9)	+ (9)	+ (9)

Волгоград 2024

## Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел .....	3
Раздел 2. Тематический план .....	7
Раздел 3. Содержание дисциплины .....	9
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся .....	14
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся .....	16
Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....	26
Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии .....	27
Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	29

## Раздел 1. Организационно-методический раздел

### 1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Организация и планирование предпринимательской деятельности в сфере сервиса» входит в Часть, формируемую участниками образовательных отношений подготовки обучающихся по направлению подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства», формируемую участниками образовательных отношений.

Целью дисциплины является формирование **компетенций** (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы (ОПОП ВО)):

**ОПК-2** Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

**ПК-2** Способен осуществлять выбор, управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

**ПК-6** Способен самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта

*Дескрипторы Общепрофессиональных компетенций*

**ОПК-2.2** Способен принять участие в разработке, обосновании и внедрении проектов совершенствования системы и технологии управления персоналом и организации в целом (в том числе в кризисных ситуациях)

*Дескрипторы Профессиональных компетенций:*

**ПК-2.2** Способен обеспечить функционирование бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений гостиничного комплекса

**ПК-6.2** Способен обеспечивать информационное сопровождение проектов на всех этапах проектирования

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения **индикаторов компетенций**:

Обобщенная трудовая функция/ трудовая функция	Код и наименование дескриптора компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенций (из ПС)
<p><b>ПС 33.007</b> «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» <b>В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</b></p> <p><b>В/01.6</b> Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p><b>Трудовые функции ПС 33.008</b> «Руководитель предприятия питания» <b>В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания</b></p> <p><b>В/01.6</b> Управление материальными ресурсами и</p>	<p><b>ОПК-2.2</b> Способен принять участие в разработке, обосновании и внедрении проектов совершенствования системы и технологии управления персоналом и организации в целом (в том числе в кризисных ситуациях)</p>	<p><i>Знание:</i></p> <p><b>33.007</b> Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц ИД-2 ОПК- 2.2 Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения В/01.6</p> <p><b>33.008</b> Руководитель предприятия питания ИД-4 ОПК- 2.2 Трудовое законодательство Российской Федерации В/01.6</p> <p><i>Умения</i></p> <p><b>33.007</b> Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц ИД-6 ОПК- 2.2 Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению</p>

<p>персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p><b>В/03.6</b> Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p>		<p>и недопущению подобных ситуаций в будущем В/03.6</p> <p><b>33.008 Руководитель предприятия питания</b></p> <p>ИД-8 ОПК- 2.2 Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем В/03.6</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p><b>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц</b></p> <p>ИД-10 ОПК- 2.2 Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка В/03.6</p> <p><b>33.008 Руководитель предприятия питания</b></p> <p>ИД-12 ОПК- 2.2 Организация контроля за функционированием системы внутрифирменного распорядка, трудовой и финансовой дисциплины работников В/03.6</p>
<p><b>ПС 33.007</b></p> <p><b>«Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</b></p> <p><b>В/01.6</b> Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p><b>Трудовые функции ПС 33.008 «Руководитель предприятия питания»</b></p> <p><b>В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания</b></p> <p><b>В/01.6</b> Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p><b>В/03.6</b> Контроль и оценка эффективности</p>	<p><b>ПК-2.2</b> Способен обеспечить функционирование бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений гостиничного комплекса</p>	<p><i>Знание:</i></p> <p><b>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц</b></p> <p>ИД-2 ПК- 2.2 Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам В/03.6</p> <p><b>33.008 Руководитель предприятия питания</b></p> <p>ИД-4 ПК- 2.2 Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам В/03.6</p> <p><i>Умения</i></p> <p><b>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц</b></p> <p>ИД-6 ПК- 2.2 Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6</p> <p><b>33.008 Руководитель</b></p>

<p>деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p>		<p><b>предприятия питания</b> ИД-8 ПК- 2.2 Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6 <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> <b>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц</b> ИД-10 ПК- 2.2 Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса В/01.6 <b>33.008 Руководитель предприятия питания</b> ИД-12 ПК- 2.2 Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания В/01.6</p>
<p><b>ПС 33.007</b> <b>«Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6</b> Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса <b>Трудовые функции ПС 33.008 «Руководитель предприятия питания» В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6</b> Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания <b>В/03.6</b> Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p>	<p><b>ПК-6.2</b> Способен обеспечивать информационное сопровождение проектов на всех этапах проектирования</p>	<p><i>Знание:</i> <b>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц</b> ИД-2 ПК- 6.2 Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах В/01.6 <b>33.008 Руководитель предприятия питания</b> ИД-4 ПК- 6.2 Специализированные компьютерные программы, используемые на предприятиях питания В/01.6 <i>Умения</i> <b>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц</b> ИД-6 ПК- 6.2 Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6 <b>33.008 Руководитель предприятия питания</b> ИД-8 ПК- 6.2 Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов j (служб, отделов) предприятия питания В/01.6 <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> <b>33.007 Руководитель</b></p>

		/управляющий гостиничного <b>комплекса/сети гостиниц</b> ИД-10 ПК- 6.2 Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6 <b>33.008 Руководитель</b> <b>предприятия питания</b> ИД-12 ПК- 6.2 Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6
--	--	--

**1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО  
направления подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии  
гостеприимства»**

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	2	3
1	Введение в направление подготовки	
2	Инновации в гостиничной и туристической сфере	
3	Менеджмент в сфере услуг	
4	Организация и технология гостиничного бизнеса	

*Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.*

**1.3. Нормативная документация**

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «**43.03.01 Сервис**»;
- Учебного плана направления подготовки «**43.03.01 Сервис**», направленность (профиль) «**Сервис индустрии гостеприимства**» 2024 года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 113-О от 01.09.2021 г.).

## Раздел 2. Тематический план

### Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Особенности управления предприятиями сервиса	7	2	2	3	ИД-2 ОПК- 2.2 ИД-2 ПК- 2.2 ИД-2 ПК- 6.2
2	Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса	7	2	2	3	ИД-4 ОПК- 2.2 ИД-4 ПК- 2.2 ИД-4 ПК- 6.2
3	Организация контроля качества услуг и обслуживания потребителей	7	2	2	3	ИД-6 ОПК- 2.2 ИД-6 ПК- 2.2 ИД-6 ПК- 6.2
4	Основы планирования деятельности предприятий	7	2	2	3	ИД-8 ОПК- 2.2 ИД-8 ПК- 2.2 ИД-8 ПК- 6.2
5	Информационное и методическое обеспечение планирования	3			3	ИД-10 ОПК- 2.2 ИД-10 ПК- 2.2 ИД-10 ПК- 6.2
6	Планирование на предприятиях сервиса	7	2	2	3	ИД-12 ОПК- 2.2 ИД-12 ПК- 2.2 ИД-12 ПК- 6.2
7	Стратегическое планирование на предприятиях сервиса	7	2	2	3	ИД-2 ОПК- 2.2 ИД-6 ПК- 2.2 ИД-6 ПК- 6.2
8	Планирование маркетинга на предприятиях сервиса	7	2	2	3	ИД-4 ОПК- 2.2 ИД-8 ПК- 2.2 ИД-8 ПК- 6.2
9	Организация прогнозирования сферы услуг	3			3	ИД-6 ОПК- 2.2 ИД-12 ПК- 2.2 ИД-12 ПК- 6.2
10	Прогнозирование спроса и предложения на услуги и продукцию в сфере сервиса	3			3	ИД-8 ОПК- 2.2 ИД-10 ПК- 2.2 ИД-10 ПК- 6.2
11	Ресурсное обеспечение производственных программ предприятия	3			3	ИД-6 ОПК- 2.2 ИД-6 ПК- 2.2 ИД-6 ПК- 6.2
12	Планирование издержек и финансовых результатов деятельности предприятия	3			3	ИД-8 ОПК- 2.2 ИД-8 ПК- 2.2 ИД-8 ПК- 6.2
13	Бизнес-планирование на предприятиях сферы сервиса	6	2	2	2	ИД-10 ОПК- 2.2 ИД-10 ПК- 2.2 ИД-10 ПК- 6.2
14	Содержание основных разделов бизнес-плана	2			2	ИД-12 ОПК- 2.2 ИД-12 ПК- 2.2 ИД-12 ПК- 6.2
<b>Вид промежуточной аттестации (Экзамен)</b>		<b>36</b>				
<b>Итого</b>		<b>108</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>40</b>	

### Заочная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Особенности управления предприятиями сервиса	9		2	5	ИД-2 ОПК- 2.2 ИД-2 ПК- 2.2 ИД-2 ПК- 6.2
2	Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса	7	2		5	ИД-4 ОПК- 2.2 ИД-4 ПК- 2.2 ИД-4 ПК- 6.2
3	Организация контроля качества услуг и обслуживания потребителей	5			5	ИД-6 ОПК- 2.2 ИД-6 ПК- 2.2 ИД-6 ПК- 6.2
4	Основы планирования деятельности предприятий	7		2	5	ИД-8 ОПК- 2.2 ИД-8 ПК- 2.2 ИД-8 ПК- 6.2
5	Информационное и методическое обеспечение планирования	5			5	ИД-10 ОПК- 2.2 ИД-10 ПК- 2.2 ИД-10 ПК- 6.2
6	Планирование на предприятиях сервиса	7	2		5	ИД-12 ОПК- 2.2 ИД-12 ПК- 2.2 ИД-12 ПК- 6.2
7	Стратегическое планирование на предприятиях сервиса	7		2	5	ИД-2 ОПК- 2.2 ИД-6 ПК- 2.2 ИД-6 ПК- 6.2
8	Планирование маркетинга на предприятиях сервиса	5			5	ИД-4 ОПК- 2.2 ИД-8 ПК- 2.2 ИД-8 ПК- 6.2
9	Организация прогнозирования сферы услуг	5			5	ИД-6 ОПК- 2.2 ИД-12 ПК- 2.2 ИД-12 ПК- 6.2
10	Прогнозирование спроса и предложения на услуги и продукцию в сфере сервиса	6			6	ИД-8 ОПК- 2.2 ИД-10 ПК- 2.2 ИД-10 ПК- 6.2
11	Ресурсное обеспечение производственных программ предприятия	6			6	ИД-6 ОПК- 2.2 ИД-6 ПК- 2.2 ИД-6 ПК- 6.2
12	Планирование издержек и финансовых результатов деятельности предприятия	6			6	ИД-8 ОПК- 2.2 ИД-8 ПК- 2.2 ИД-8 ПК- 6.2
13	Бизнес-планирование на предприятиях сферы сервиса	6			6	ИД-10 ОПК- 2.2 ИД-10 ПК- 2.2 ИД-10 ПК- 6.2
14	Содержание основных разделов бизнес-плана	6			6	ИД-12 ОПК- 2.2 ИД-12 ПК- 2.2 ИД-12 ПК- 6.2
<b>Вид промежуточной аттестации (Экзамен)</b>		<b>9</b>				
<b>Итого</b>		<b>108</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>89</b>	



**Заочная форма обучения (ускоренное обучение на базе СПО, на базе ВО, полное ускоренное обучение)**

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				СР О	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Всего	Аудиторные занятия				
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)			
1	2	3	4	5	6	7	
1	Особенности управления предприятиями сервиса	5			5	ИД-2 ОПК- 2.2 ИД-2 ПК- 2.2 ИД-2 ПК- 6.2	
2	Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса	7	2		5	ИД-4 ОПК- 2.2 ИД-4 ПК- 2.2 ИД-4 ПК- 6.2	
3	Организация контроля качества услуг и обслуживания потребителей	5			5	ИД-6 ОПК- 2.2 ИД-6 ПК- 2.2 ИД-6 ПК- 6.2	
4	Основы планирования деятельности предприятий	7		2	5	ИД-8 ОПК- 2.2 ИД-8 ПК- 2.2 ИД-8 ПК- 6.2	
5	Информационное и методическое обеспечение планирования	5			5	ИД-10 ОПК- 2.2 ИД-10 ПК- 2.2 ИД-10 ПК- 6.2	
6	Планирование на предприятиях сервиса	7	2		5	ИД-12 ОПК- 2.2 ИД-12 ПК- 2.2 ИД-12 ПК- 6.2	
7	Стратегическое планирование на предприятиях сервиса	7		2	5	ИД-2 ОПК- 2.2 ИД-6 ПК- 2.2 ИД-6 ПК- 6.2	
8	Планирование маркетинга на предприятиях сервиса	6			6	ИД-4 ОПК- 2.2 ИД-8 ПК- 2.2 ИД-8 ПК- 6.2	
9	Организация прогнозирования сферы услуг	6			6	ИД-6 ОПК- 2.2 ИД-12 ПК- 2.2 ИД-12 ПК- 6.2	
10	Прогнозирование спроса и предложения на услуги и продукцию в сфере сервиса	6			6	ИД-8 ОПК- 2.2 ИД-10 ПК- 2.2 ИД-10 ПК- 6.2	
11	Ресурсное обеспечение производственных программ предприятия	6			6	ИД-6 ОПК- 2.2 ИД-6 ПК- 2.2 ИД-6 ПК- 6.2	
12	Планирование издержек и финансовых результатов деятельности предприятия	6			6	ИД-8 ОПК- 2.2 ИД-8 ПК- 2.2 ИД-8 ПК- 6.2	
13	Бизнес-планирование на предприятиях сферы сервиса	6			6	ИД-10 ОПК- 2.2 ИД-10 ПК- 2.2 ИД-10 ПК- 6.2	
14	Содержание основных разделов бизнес-плана	6			6	ИД-12 ОПК- 2.2 ИД-12 ПК- 2.2 ИД-12 ПК- 6.2	
<b>Вид промежуточной аттестации (Экзамен)</b>		<b>9</b>					
<b>Итого</b>		<b>108</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>91</b>		

## **Раздел 3. Содержание дисциплины**

### **3.1. Содержание дисциплины**

#### **Тема 1. Особенности управления предприятиями сервиса**

Социальная сфера и основные социальные показатели. Принципы и методы социального управления. Особенности управления сферой услуг. Проблема несохраняемости услуг и оценка качества услуг потребителями.

#### **Тема 2. Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса**

Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Организация и управление процессом оказания услуг, структура процесса оказания услуг. Виды предприятий сервиса. Варианты организации системы сервиса на предприятии. Организация основного производства

#### **Тема 3. Организация контроля качества услуг и обслуживания потребителей**

Показатели качества услуг и продукции. Формы организации контроля качества. Основы организации обслуживания потребителей. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителей.

#### **Тема 4. Основы планирования деятельности предприятий**

Планирование как центральная функция управления. Виды и принципы планирования. Объекты и формы организации планирования на предприятии. Процесс планирования.

#### **Тема 5. Информационное и методическое обеспечение планирования**

Информационное обеспечение планирования. Методы получения вторичной информации. Методы получения первичной информации. Методология планирования.

#### **Тема 6. Планирование на предприятиях сервиса**

Планирование в сфере услуг. Цели как основа планирования. Составление текущего (годового) плана оказания услуг. Содержание и организация плановой работы на предприятиях сервиса. Планирование на предприятиях сервиса в условиях конкуренции.

#### **Тема 7. Стратегическое планирование на предприятиях сервиса**

Стадии стратегического управления. Этапы стратегического планирования. Виды, задачи и принципы стратегического планирования. Ограничения стратегического планирования.

#### **Тема 8. Планирование маркетинга на предприятиях сервиса**

Типы рынков. Потребительский рынок и его особенности. Разделы плана маркетинга. Разработка бюджета маркетинга

#### **Тема 9. Организация прогнозирования сферы услуг**

Особенности прогноза и плана. Сущность и элементы методологии прогнозирования и планирования. Методы прогнозирования в области услуг сервиса, особенности их применения.

#### **Тема 10. Прогнозирование спроса и предложения на услуги и продукцию в сфере сервиса**

Процесс прогнозирования спроса. Система показателей оценки спроса. Краткая характеристика основных методов прогнозирования спроса. Моделирование спроса на услуги в сфере сервиса. Совокупный спрос и планирование выпуска продукции. Прогнозирование предложения (продажи/сбыта) услуг и продукции в сфере сервиса. Планирование сбыта (продаж).

#### **Тема 11. Ресурсное обеспечение производственных программ предприятия**

Планирование потребности предприятия в материально-технических ресурсах.  
Планирование закупок материальных ресурсов.

### **Тема 12. Планирование издержек и финансовых результатов деятельности предприятия**

Классификация издержек на выполнение услуг. Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции, работ и услуг. Расчет плановых калькуляций себестоимости продукции, работ и услуг. Планирование сметы затрат на производство продукции, работ и услуг. Планирование финансовых результатов деятельности предприятия и основных финансовых показателей.

### **Тема 13. Бизнес-планирование на предприятиях сферы сервиса**

Роль и назначение бизнес-плана в современном предпринимательстве. Цели, задачи, функции и принципы бизнес-планирования. Структура и последовательность разработки бизнес-плана.

### **Тема 14. Содержание основных разделов бизнес-плана**

1. Вводные разделы бизнес-плана. 1.1. Резюме (концепция бизнеса). 1.2. Описание предприятия и отрасли. 1.3. Описание продукции (работ, услуг). 2. Аналитические разделы бизнес-плана. 2.1. Анализ рынка. 2.2. Конкуренция. 3. Внутрифирменные разделы бизнес-плана. 3.1. План маркетинга. 3.2. План производства. 3.3. Организационный план. 4. Финансовые аспекты бизнес-планирования. 5. Потенциальные риски и особенности рисков услуг. 6. Содержание работ по реализации бизнес-плана. 7. Контроль и систематическое перепланирование

### 3.2. Содержание практического блока дисциплины

#### Очная форма обучения (полный срок)

<b>№</b>	<b>Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия</b>
<i>1</i>	<i>2</i>
ПЗ 1	Тема 1. Особенности управления предприятиями сервиса
ПЗ 2	Тема 2. Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса
ПЗ 3	Тема 3. Организация контроля качества услуг и обслуживания потребителей
ПЗ 4	Тема 4. Основы планирования деятельности предприятий
ПЗ 5	Тема 6. Планирование на предприятиях сервиса
ПЗ 6	Тема 7. Стратегическое планирование на предприятиях сервиса
ПЗ 7	Тема 8. Планирование маркетинга на предприятиях сервиса
ПЗ 8	Тема 13. Бизнес-планирование на предприятиях сферы сервиса

#### Заочная форма обучения (полный срок)

<b>№</b>	<b>Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия</b>
<i>1</i>	<i>2</i>
ПЗ 1	Тема 1. Особенности управления предприятиями сервиса
ПЗ 2	Тема 4. Основы планирования деятельности предприятий
ПЗ 3	Тема 7. Стратегическое планирование на предприятиях сервиса

#### Заочная форма обучения (ускоренное обучение на базе СПО, на базе ВО, полное ускоренное обучение)

<b>№</b>	<b>Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия</b>
<i>1</i>	<i>2</i>
ПЗ 1	Тема 4. Основы планирования деятельности предприятий
ПЗ 2	Тема 7. Стратегическое планирование на предприятиях сервиса

**3.3. Образовательные технологии**  
**Очная форма обучения (полный срок)**

<b>№</b>	<b>Тема занятия</b>	<b>Вид учебного занятия</b>	<b>Форма / Методы интерактивного обучения</b>	<b>% учебного времени</b>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1	Тема 1. Особенности управления предприятиями сервиса	СЗ	Дискуссия	75
2	Тема 2. Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса	Л	Лекция-ситуация	75
3	Тема 3. Организация контроля качества услуг и обслуживания потребителей	Л	Лекция-ситуация	75
4	Тема 4. Основы планирования деятельности предприятий	СЗ	Дискуссия	75
5	Тема 7. Стратегическое планирование на предприятиях сервиса	СЗ	Дискуссия	75
6	Тема 13. Бизнес-планирование на предприятиях сферы сервиса	Л	Лекция-ситуация	75
7	Тема 13. Бизнес-планирование на предприятиях сферы сервиса	СЗ	Дискуссия	75
<b>Итого %</b>				<b>32,81%</b>

**Заочная форма обучения (полный срок)**

<b>№</b>	<b>Тема занятия</b>	<b>Вид учебного занятия</b>	<b>Форма / Методы интерактивного обучения</b>	<b>% учебного времени</b>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1	Тема 1. Особенности управления предприятиями сервиса	СЗ	Дискуссия	75
2	Тема 2. Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса	Л	Лекция-ситуация	75
3	Тема 4. Основы планирования деятельности предприятий	СЗ	Дискуссия	75
2	Тема 7. Стратегическое планирование на предприятиях сервиса	СЗ	Дискуссия	75
<b>Итого</b>				<b>60%</b>

**Заочная форма обучения (ускоренное обучение на базе СПО, на базе ВО, полное ускоренное обучение)**

<b>№</b>	<b>Тема занятия</b>	<b>Вид учебного занятия</b>	<b>Форма / Методы интерактивного обучения</b>	<b>% учебного времени</b>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1	Тема 2. Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса	Л	Лекция-ситуация	75
2	Тема 4. Основы планирования деятельности предприятий	СЗ	Дискуссия	75

3	Тема 7. Стратегическое планирование на предприятиях сервиса	СЗ	Дискуссия	75
<b>Итого</b>				<b>56,25%</b>

#### Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

##### 4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
1	2	3	4
1	Особенности управления предприятиями сервиса	1, 2, 3	1-8
2	Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса	4, 5, 6	1-8
3	Организация контроля качества услуг и обслуживания потребителей	7, 8	1-8
4	Основы планирования деятельности предприятий	9, 10	1-8
5	Информационное и методическое обеспечение планирования	11	1-8
6	Планирование на предприятиях сервиса	12	1-8
7	Стратегическое планирование на предприятиях сервиса	13, 14	1-8
8	Планирование маркетинга на предприятиях сервиса	15	1-8
9	Организация прогнозирования сферы услуг	16	1-8
10	Прогнозирование спроса и предложения на услуги и продукцию в сфере сервиса	17, 18	1-8
11	Ресурсное обеспечение производственных программ предприятия	19	1-8
12	Планирование издержек и финансовых результатов деятельности предприятия	20	1-8
13	Бизнес-планирование на предприятиях сферы сервиса	21	1-8
	Содержание основных разделов бизнес-плана	22	1-8

##### Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Социальная сфера и основные социальные показатели
2. Особенности управления сферой услуг
3. Проблема несохраняемости услуг и оценка качества услуг потребителями
4. Организация и управление процессом оказания услуг
5. Варианты организации системы сервиса на предприятии
6. Организация основного производства
7. Формы организации контроля качества
8. Объекты и формы организации планирования на предприятии
9. Процесс планирования
10. Методология планирования
11. Содержание и организация плановой работы на предприятиях сервиса
12. Этапы стратегического планирования
13. Виды, задачи и принципы стратегического планирования
14. Ограничения стратегического планирования

15. Разработка бюджета маркетинга
16. Методы прогнозирования в области услуг сервиса, особенности их применения
17. Планирование потребности предприятия в материально-технических ресурсах
18. Планирование закупок материальных ресурсов
19. Планирование сметы затрат на производство продукции, работ и услуг
20. Планирование финансовых результатов деятельности предприятия и основных финансовых показателей
21. Роль и назначение бизнес-плана в современном предпринимательстве
22. Структура и последовательность разработки бизнес-плана

#### **4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе УМК по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе УМК по дисциплине.
4. Методическими рекомендациями по выполнению курсовой (расчетно-графической) работы (проекта) в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.
5. Глоссарием по дисциплине в составе УМК.

## Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролируемых материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.

### 5.1. Паспорт фонда оценочных средств Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
1	2	3	4	5	6
1	Особенности управления предприятиями сервиса	УО	УО, Д	ПРВ	ИД-2 ОПК- 2.2 ИД-2 ПК- 2.2 ИД-2 ПК- 6.2
2	Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса	УО	УО	ПРВ	ИД-4 ОПК- 2.2 ИД-4 ПК- 2.2 ИД-4 ПК- 6.2
3	Организация контроля качества услуг и обслуживания потребителей	УО	УО	ПРВ	ИД-6 ОПК- 2.2 ИД-6 ПК- 2.2 ИД-6 ПК- 6.2
4	Основы планирования деятельности предприятий	УО	УО, Д	ПРВ	ИД-8 ОПК- 2.2 ИД-8 ПК- 2.2 ИД-8 ПК- 6.2
5	Информационное и методическое обеспечение планирования		УО, Д	ПРВ	ИД-10 ОПК- 2.2 ИД-10 ПК- 2.2 ИД-10 ПК- 6.2
6	Планирование на предприятиях сервиса	УО	УО	ПРВ	ИД-12 ОПК- 2.2 ИД-12 ПК- 2.2 ИД-12 ПК- 6.2
7	Стратегическое планирование на предприятиях сервиса	УО	УО, Д	ПРВ	ИД-2 ОПК- 2.2 ИД-6 ПК- 2.2 ИД-6 ПК- 6.2
8	Планирование маркетинга на предприятиях сервиса	УО	УО	ПРВ	ИД-4 ОПК- 2.2 ИД-8 ПК- 2.2 ИД-8 ПК- 6.2
9	Организация прогнозирования сферы услуг			ПРВ	ИД-6 ОПК- 2.2 ИД-12 ПК- 2.2 ИД-12 ПК- 6.2
10	Прогнозирование спроса и предложения на услуги и продукцию в сфере сервиса			ПРВ	ИД-8 ОПК- 2.2 ИД-10 ПК- 2.2 ИД-10 ПК- 6.2
11	Ресурсное обеспечение производственных программ предприятия			ПРВ	ИД-6 ОПК- 2.2 ИД-6 ПК- 2.2 ИД-6 ПК- 6.2
12	Планирование издержек и финансовых результатов деятельности предприятия			ПРВ	ИД-8 ОПК- 2.2 ИД-8 ПК- 2.2 ИД-8 ПК- 6.2
13	Бизнес-планирование на предприятиях сферы сервиса	УО	УО	ПРВ	ИД-10 ОПК- 2.2 ИД-10 ПК- 2.2



					ИД-10 ПК- 6.2
14	Содержание основных разделов бизнес-плана			ПРВ	ИД-12 ОПК- 2.2 ИД-12 ПК- 2.2 ИД-12 ПК- 6.2

### Заочная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
1	2	3	4	5	6
1	Особенности управления предприятиями сервиса		УО, Д	ПРВ	ИД-2 ОПК- 2.2 ИД-2 ПК- 2.2 ИД-2 ПК- 6.2
2	Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса	УО		ПРВ	ИД-4 ОПК- 2.2 ИД-4 ПК- 2.2 ИД-4 ПК- 6.2
3	Организация контроля качества услуг и обслуживания потребителей			ПРВ	ИД-6 ОПК- 2.2 ИД-6 ПК- 2.2 ИД-6 ПК- 6.2
4	Основы планирования деятельности предприятий		УО, Д	ПРВ	ИД-8 ОПК- 2.2 ИД-8 ПК- 2.2 ИД-8 ПК- 6.2
5	Информационное и методическое обеспечение планирования			ПРВ	ИД-10 ОПК- 2.2 ИД-10 ПК- 2.2 ИД-10 ПК- 6.2
6	Планирование на предприятиях сервиса	УО		ПРВ	ИД-12 ОПК- 2.2 ИД-12 ПК- 2.2 ИД-12 ПК- 6.2
7	Стратегическое планирование на предприятиях сервиса		УО, Д	ПРВ	ИД-2 ОПК- 2.2 ИД-6 ПК- 2.2 ИД-6 ПК- 6.2
8	Планирование маркетинга на предприятиях сервиса			ПРВ	ИД-4 ОПК- 2.2 ИД-8 ПК- 2.2 ИД-8 ПК- 6.2
9	Организация прогнозирования сферы услуг			ПРВ	ИД-6 ОПК- 2.2 ИД-12 ПК- 2.2 ИД-12 ПК- 6.2
10	Прогнозирование спроса и предложения на услуги и продукцию в сфере сервиса			ПРВ	ИД-8 ОПК- 2.2 ИД-10 ПК- 2.2 ИД-10 ПК- 6.2
11	Ресурсное обеспечение производственных программ предприятия			ПРВ	ИД-6 ОПК- 2.2 ИД-6 ПК- 2.2 ИД-6 ПК- 6.2
12	Планирование издержек и финансовых результатов деятельности предприятия			ПРВ	ИД-8 ОПК- 2.2 ИД-8 ПК- 2.2 ИД-8 ПК- 6.2
13	Бизнес-планирование на предприятиях сферы сервиса			ПРВ	ИД-10 ОПК- 2.2 ИД-10 ПК- 2.2 ИД-10 ПК- 6.2
14	Содержание основных разделов бизнес-плана			ПРВ	ИД-12 ОПК- 2.2 ИД-12 ПК- 2.2 ИД-12 ПК- 6.2

**Заочная форма обучения (ускоренное обучение на базе СПО, на базе ВО, полное ускоренное обучение)**

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
1	2	3	4	5	6
1	Особенности управления предприятиями сервиса			ПРВ	ИД-2 ОПК- 2.2 ИД-2 ПК- 2.2 ИД-2 ПК- 6.2
2	Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса	УО		ПРВ	ИД-4 ОПК- 2.2 ИД-4 ПК- 2.2 ИД-4 ПК- 6.2
3	Организация контроля качества услуг и обслуживания потребителей			ПРВ	ИД-6 ОПК- 2.2 ИД-6 ПК- 2.2 ИД-6 ПК- 6.2
4	Основы планирования деятельности предприятий		УО, Д	ПРВ	ИД-8 ОПК- 2.2 ИД-8 ПК- 2.2 ИД-8 ПК- 6.2
5	Информационное и методическое обеспечение планирования			ПРВ	ИД-10 ОПК- 2.2 ИД-10 ПК- 2.2 ИД-10 ПК- 6.2
6	Планирование на предприятиях сервиса	УО		ПРВ	ИД-12 ОПК- 2.2 ИД-12 ПК- 2.2 ИД-12 ПК- 6.2
7	Стратегическое планирование на предприятиях сервиса		УО, Д	ПРВ	ИД-2 ОПК- 2.2 ИД-6 ПК- 2.2 ИД-6 ПК- 6.2
8	Планирование маркетинга на предприятиях сервиса			ПРВ	ИД-4 ОПК- 2.2 ИД-8 ПК- 2.2 ИД-8 ПК- 6.2
9	Организация прогнозирования сферы услуг			ПРВ	ИД-6 ОПК- 2.2 ИД-12 ПК- 2.2 ИД-12 ПК- 6.2
10	Прогнозирование спроса и предложения на услуги и продукцию в сфере сервиса			ПРВ	ИД-8 ОПК- 2.2 ИД-10 ПК- 2.2 ИД-10 ПК- 6.2
11	Ресурсное обеспечение производственных программ предприятия			ПРВ	ИД-6 ОПК- 2.2 ИД-6 ПК- 2.2 ИД-6 ПК- 6.2
12	Планирование издержек и финансовых результатов деятельности предприятия			ПРВ	ИД-8 ОПК- 2.2 ИД-8 ПК- 2.2 ИД-8 ПК- 6.2
13	Бизнес-планирование на предприятиях сферы сервиса			ПРВ	ИД-10 ОПК- 2.2 ИД-10 ПК- 2.2 ИД-10 ПК- 6.2
14	Содержание основных разделов бизнес-плана			ПРВ	ИД-12 ОПК- 2.2 ИД-12 ПК- 2.2 ИД-12 ПК- 6.2

**Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):**

*УО* – Устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос;

*ПРВ* – Проверка рефератов, отчетов, рецензий, аннотаций, конспектов, графического материала, эссе, переводов, решений заданий, выполненных заданий в электронном виде и т.д.;

*Д* – Дискуссия.

## 5.2. Оценочные средства текущего контроля Перечень практических (семинарских) заданий

### Тема № 4: «Основы планирования деятельности предприятий»

Вам надо создать собственное предприятие сферы сервиса. Определите его название, вид деятельности услуги, которые будете оказывать. Подробно опишите свое предприятие в следующей последовательности.

1. Организационно-правовая форма.
  2. Место регистрации.
  3. К какой отрасли экономики относится предприятие.
  4. Создаете ли вы новое предприятие или расширяете существующее?
  5. Предполагаемая дата открытия или начала функционирования предприятия.
  6. Если это существующее предприятие, дайте подробное изложение его истории.
  7. Каким будет режим работы предприятия.
  8. Является ли ваше предприятие сезонным или оно будет функционировать круглый год?
  9. Какие виды ресурсов (материалы, финансы, технология, трудовые ресурсы, информация) вам необходимы?
  10. Кто ваши поставщики и что они будут вам поставлять?
  11. Если часть вашей будущей работы будет передана субподрядчикам, то кто они?
  12. Каковы особенности вашего бизнеса?
  13. Почему вы предполагаете, что ваш бизнес будет успешным и прибыльным?
  14. Какие обоснования подтверждают вашу уверенность в успехе бизнеса?
  15. Какие у вас имеются конкуренты, где они находятся? Приведите их характеристику, сильные и слабые стороны их работы. Каковы преимущества вашей продукции по сравнению с продукцией конкурентов?
  16. Есть ли у вас планы научных разработок и освоения новых процессов или услуг?
  17. Потребуется ли вам дополнительное финансирование ваших исследований и разработок?
  18. Как бы вы определили своих основных покупателей (жители микрорайона, города, региона, их этнический состав, возрастные группы, пол, социальный уровень)?
  19. Каков объем вашего рынка (по площади, населению)?
  20. Каков, по вашему мнению, потенциал роста вашего рынка?
  21. Как вы планируете устанавливать цены на свою продукцию или услуги?
  22. Обоснуйте, что такие цены принесут вам достаточную прибыль.
- Определите миссию вашего предприятия, руководствуясь тем, что миссия должна:
- детализировать статус фирмы и обеспечивать направления и ориентиры для определения целей и стратегии на различных организационных уровнях; формулировать задачу фирмы с точек зрения основной продукции или услуг, основных рынков и технологий;
  - включать рабочие принципы, которые обуславливаются внешней средой;
  - определять культуру организации.
1. Сформулируйте стратегические и тактические цели вашего предприятия.
  2. Проанализируйте влияние факторов внешней среды на деятельность предприятия.
  3. Оцените сильные и слабые стороны деятельности предприятия.
  4. Определите альтернативу развития.

### Тема № 7: «Стратегическое планирование на предприятиях сервиса»

#### Кейс «Стратегия компании «Эрнст энд Янг» на рынке стран СНГ»

Компания «Эрнст энд Янг» (Ernst & Young) является одной из ведущих консультационных компаний в мире.

Для того, чтобы компания «Эрнст энд Янг» стала ведущей между-народной организацией, потребовались энергия и энтузиазм огромного количества людей по всему миру.

История компании уходит корнями в XIX век и связана с именами Артура Янга и Элвина Эрнста.

Артур Янг родился в г. Глазго в Шотландии. Он окончил юридический факультет, однако вскоре проявил интерес к банковскому делу и инвестициям. В 1890 году Артур переехал в США, чтобы продолжить карьеру в сфере бухгалтерского учета. В 1906 году вместе с братом Стэн-ли Артур Янг основал бухгалтерскую фирму Arthur Young & Company.

Элвин Эрнст родился в г. Кливленде в США. После окончания школы работал счетоводом. Затем, в 1903 году, вместе с братом Теодором Элвин основал небольшую бухгалтерскую фирму Ernst & Ernst.

Артур Янг и Элвин Эрнст были первопроходцами в своем деле и придавали огромное значение качеству работы. Эрнст первым предложил использовать бухгалтерскую отчетность как основу для принятия бизнес-решений, которые могут повлиять на развитие компаний-клиентов. Он поощрял эффективную работу своих сотрудников, направленную на повышение качества услуг. Артур Янг рассматривал се-бя в качестве бизнес-консультанта, а не просто бухгалтера.

Обе фирмы осознавали, насколько важную роль в развитии любого-го дела играют сотрудники. В уставе компании Ernst & Ernst, принятом 1920 году, говорилось: «Успех Ernst & Ernst целиком зависит от деловых качеств, способностей и трудолюбия людей, работающих в организации». Артур Янг активно занимался вопросами подготовки специалистов. В 1920-е годы им была основана школа для персонала. В 1930-е годы компания первой начала практиковать подбор кадров среди студентов университетов.

Компании быстро вышли на мировые рынки. Уже в 1924 году они объединились с ведущими британскими фирмами: Arthur Young & Company – с компанией Broads Paterson & Co, а Ernst & Ernst – с Whinney Smith & Whinney. За первым этапом последовали многочис-ленные объединения, открытие офисов в разных странах мира и выход на международную арену.

Элвину Эрнсту и Артуру Янгу не суждено было встретиться при жизни. Оба умерли в 1948 году, с разницей в несколько дней, но компа-нии, основанные ими, продолжали существовать. В 1989 году фирмы объединились в компанию Ernst & Young («Эрнст энд Янг»). В условиях стремительного процесса глобализации, развития новых бизнес-технологий и постоянно меняющейся ситуации в сфере экономики но-вая фирма быстро заняла лидирующее положение на мировом рынке.

Элвин Эрнст и Артур Янг могли бы с полным основанием гор-диться результатами своих трудов. Сегодня «Эрнст энд Янг» – между-народная организация. 135 000 сотрудников продолжают дело основа-телей компании и остаются верными стремлению Элвина Эрнста и Арту-ра Янга – содействовать клиентам по всему миру в развитии их бизнеса.

### **Основные события в истории компании**

1849 год – В Англии основана фирма Harding & Pullein. В компа-нию приходит Фредерик Уинни.

1859 год – Уинни становится партнером фирмы.

1864 год – Томас Кларксон открывает фирму по доверительному и внешнему управлению в Торонто.

1894 год – Артур Янг основал в Чикаго свою фирму «Стюарт энд Янг».

Harding & Pullein переименована в Whinney, Smith & Whinney. 1903 год – Элвин и Теодор Эрнст основали компанию Ernst & Ernst в Кливленде (США).

1906 год – Артур вместе с братом Стенли основали компанию Arthur Young в Чикаго.

1924 год – Компания Arthur Young объединяется с английской компанией Broad Paterson & Co.

Компания Ernst & Ernst объединяется с Whinney, Smith & Whinney. 1939 год – Компания Томаса Кларксона объединяется с фирмой Woods Gordon & Co, осваивая направление управленческого консультирования.

1944 год – Clarkson Gordon & Company объединяется с компанией Arthur Young & Co.

1979 год – Происходит формирование Ernst & Whinney, компания входит в четверку крупнейших в мире бухгалтерских фирм.

Отделения компании Arthur Young в Европе объединяются с не-сколькими крупными европейскими фирмами.

1989 год – Arthur Young осуществляет слияние с Ernst & Whinney. Создается компания Ernst & Young («Эрнст энд Янг»).

2000 год – «Эрнст энд Янг» становится международной организацией, имеющей офисы по всему миру.

В 2009 году исполняется 20 лет практике компании в России и Содружестве Независимых Государств. В 1989 году компания стала первой международной фирмой по оказанию профессиональных услуг, начавшей свою деятельность в России и СНГ. В настоящее время практика «Эрнст энд Янг» является самой многопрофильной в России и СНГ, предоставляющей услуги в сфере аудита, бухгалтерского учёта, налогообложения и права и консультационного сопровождения сделок. Первый офис «Эрнст энд Янг» был открыт в Москве.

В течение 20 лет практика «Эрнст энд Янг» в России и СНГ значительно выросла – в 16 офисах компании в семи странах СНГ работают более 3900 сотрудников. В настоящее время компания оказывает комплексные аудиторские и консультационные услуги более чем 2000 клиентов в СНГ.

В своем обращении к сотрудникам в Москве один из руководителей компании, Карл Джоханссон, отметил: «Как и «Эрнст энд Янг» во всем мире, мы стремимся к приобретению репутации ведущей фирмы по оказанию профессиональных услуг, приносящей реальную пользу своим клиентам. В минувшем году мы достигли значительных успехов развитии нашей деятельности по оказанию эффективных услуг клиентам. Мы также стали свидетелями крупномасштабных изменений в нашей фирме, которые будут продолжаться и в дальнейшем. Каждый из нас должен проявлять гибкость и способность к адаптации по мере того, как мы непрерывно совершенствуем нашу деятельность... Благодарю каждого из вас за ваши усилия и усердный труд и надеюсь на продолжение совместной работы по развитию деятельности нашей фирмы в СНГ».

#### **Этапы становления «Эрнст энд Янг» в России**

1989 год – Открытие представительства «Эрнст энд Янг» в Москве. Начало аудиторских и налоговых проектов.

1992 год – Открытие представительства в Санкт-Петербурге.

1995 год – Начало работы подразделения по корпоративному финансированию. Увеличение персонала российской практики до 200 сотрудников.

2000 год – Начало работы подразделения по оказанию юридических услуг.

2002 год – Увеличение персонала российской практики до 350 сотрудников. Объединение практик «Эрнст энд Янг» и «Артур Андерсен» России и СНГ. Увеличение персонала объединённой российской практики до 930 сотрудников. Открытие офиса в Новосибирске. Открытие офиса в Южно-Сахалинске.

2003 год – Переезд более 1000 сотрудников московской практики из офисов «Эрнст энд Янг» и «Артур Андерсен» в новый офис. Увеличение персонала российской практики до 1100 сотрудников.

2004 год – Открытие офиса в Екатеринбурге.

2007 год – Открытие офиса в Тольятти.

Ниже приведено программное заявление «Эрнст энд Янг» о целях фирмы в мировом масштабе и сформулированы приоритетные направления развития деятельности компании.

#### **Программное заявление о целях «Эрнст энд Янг» в мировом масштабе:**

*В мировом масштабе стратегия «Эрнст энд Янг» заключается в следующем: приобрести репутацию ведущей фирмы по оказанию профессиональных услуг, приносящей реальную пользу своим клиентам.*

Для достижения этой цели мы должны придерживаться единых стандартов высочайшего качества повсюду, где мы оказываем услуги нашим клиентам. Наша общая приверженность обеспечению высочайшего качества услуг является всеобъемлющим и основополагающим принципом нашей деятельности во всемирном масштабе. Важнейшие элементы нашей стратегии заключаются в следующем.

- Мы нацелены на развитие долгосрочных отношений с клиентами.

- Мы принимаем на работу, обучаем и стараемся удерживать у себя лучших сотрудников с высокими интеллектуальными способностями, формируя у них творческий подход к решению деловых проблем и выработке новых идей.
- Мы являемся проводниками передовых идей для отраслей и предприятий, которые мы обслуживаем.
- Мы последовательно поддерживаем широкий спектр и потенциал по оказанию услуг на всех обслуживаемых нами отраслевых и функциональных рынках.
- Мы стремимся к постоянному повышению степени удовлетворения клиентов качеством наших услуг.
- Мы координируем и интегрируем ресурсы нашей фирмы в мировом масштабе и в функциональном разрезе для содействия успеху наших клиентов.

### **Приоритетные направления развития деятельности компании**

- Дисциплина нашей деятельности – управление проектами таким образом, чтобы обеспечить достижение целей нашей фирмы.
- Обслуживание клиентов – оперативное реагирование и своевременное оказание услуг в сочетании с пониманием хозяйственной деятельности и проблем клиентов.
- Развитие навыков руководства – проведение обучения и развитие навыков руководства в фирме.
- Коллективизм – совместная работа для обеспечения реальной пользы клиентам от наших услуг.
- Отраслевая специализация – использование отраслевого опыта для обслуживания клиентов.

### **Для достижения наших целей в СНГ мы должны обеспечить следующее:**

- Дисциплина нашей деятельности - управление проектами таким образом, чтобы обеспечить достижение целей нашей фирмы.
- Реализация – определение и контроль за выполнением плановых показателей по реализации с полноценным участием всего состава рабочих групп до уровня партнеров включительно.
- Смета – разработка сметы для каждого проекта и ее четкое доведение до сведения сотрудников на всех уровнях.
- Утилизация – определение личных плановых показателей на ежемесячной основе, повышение степени утилизации менеджеров.
- Чистые поступления по оплате – планирование и выполнение проектов таким образом, чтобы обеспечить выполнение плановых показателей чистых поступлений по оплате.
- Движение денежных средств – оптимизация движения денежных средств, полное понимание всех вопросов, связанных с движением денежных средств и с платежами в существующих условиях, полное взаимопонимание с клиентами относительно ожидаемых результатов.

### **Обслуживание клиентов**

Наши услуги должны удовлетворять потребности клиентов благодаря следующим факторам.

- Соблюдение сроков и своевременность – личная заинтересованность каждого сотрудника в оказании качественных услуг.
- Инициативность, а не пассивность – осознание проблем и предвидение целей клиентов, выдвижение новаторских идей.
- Понимание хозяйственной деятельности и особенностей культуры клиентов – использование отраслевого и функционального опыта, умение прислушиваться к проблемам клиентов.
- Реагирование – ориентация на клиента, быстрая реакция и своевременное выполнение работ.
- Постоянное совершенствование – решение проблем клиентов с помощью передовых методов – постоянное стремление к сокращению сроков, оптимизации стоимости и повышению качества наших услуг.

- Отношения с клиентами – установление и развитие взаимоотношений с ключевыми представителями руководства клиентов.

- Взаимодействие – связь и общение как с клиентами, так и в рамках нашего коллектива. Документирование предлагаемых клиентам решений.

### **Коллективизм**

Развитие и поддержание позитивной атмосферы коллективной работы по оказанию эффективных услуг нашим клиентам.

- Взаимодействие – ответственность за установление и поддержание взаимодействия друг с другом, в частности – между отделами и различными офисами.

- Ответственность – осознание индивидуальной ответственности каждого за успех деятельности всего коллектива, стремление к взаимной поддержке и содействию.

- Позитивное отношение – поддержание позитивного отношения к коллегам, нашей фирме, клиентам и своей работе. Позитивность – обязательная характеристика всех отношений и взаимодействия.

### **Развитие руководящих навыков**

Развитие руководящих навыков и профессиональных возможностей для работы в существующих условиях.

- Индивидуальный подход – выбор конкретных программ профессиональной подготовки.

- Обучение – разработка обучения с целью развития руководящих навыков.

Передача знаний – передача опыта и практических навыков местному персоналу.

### **Отраслевая специализация**

Интеграция услуг и развитие услуг в конкретных отраслях.

- Отраслевая специализация – энергетика, финансовый сектор, промышленное производство, телекоммуникации, высокие технологии, товары широкого потребления, транспорт.

- Ведущее положение в различных отраслях – приобретение репутации лидера в различных отраслях на местных и международных рынках.

- Положение на местных и региональных рынках – поиск и налаживание связей с предприятиями, компаниями и лицами, представляющими приоритетные для нас отрасли.

В 2008 году компания «Эрнст энд Янг» заняла 51-е место в престижном списке журнала «Fortune TOP 100». Оценка 100 лучших фирм проводилась по следующим критериям: порядок найма на работу, психологическая атмосфера, возможность совмещения работы и личной жизни, финансовая помощь.

«Эрнст энд Янг» создала специальный департамент, призванный разрабатывать и реализовывать меры, направленные на обеспечение оптимального баланса между личным и рабочим временем. В компании введен гибкий график работы и свободная форма одежды. В настоящее время более 135 000 служащих следуют этому стандарту работы, что позволяет им достичь определенного успеха в карьере.

### **Вопросы и задания**

1. Сформулируйте стратегическую цель компании «Эрнст энд Янг».
2. Постройте дерево целей фирмы.
3. В чем заключаются конкурентные преимущества «Эрнст энд Янг»?
4. Проведите критический анализ стратегических установок компании по достижению целей.
5. Сформулируйте основные критерии целеполагания. Насколько цели «Эрнст энд Янг» соответствуют этим критериям?

### **5.3. Тематика письменных работ обучающихся**

#### **Тематика рефератов:**

1. Процедура разработки прогнозов спроса на товары и услуги
2. Система прогнозирования спроса на товары и услуги и ее составные элементы: взгляд современных ученых
3. Подходы к исследованию и анализу спроса населения на товары и услуги
4. Принципы анализа спроса населения на товары и услуги

5. Особенности моделирования спроса населения на товары и услуги
6. Анализ требований, предъявляемых к моделям спроса населения на товары и услуги
7. Классификация и виды моделей покупательского спроса на товары и услуги
8. Методики анализа влияния спроса на технико-экономические показатели деятельности предприятия
9. Аспекты формирования стратегии управления спросом на предприятиях сферы услуг
10. Анализ стратегий управления спросом на товары и услуги

#### **5.4. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине**

##### **Вопросы к экзамену**

1. Социальная сфера и основные социальные показатели
2. Принципы и методы социального управления
3. Особенности управления сферой услуг
4. Проблема несохраняемости услуг и оценка качества услуг потребителями
5. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект
6. Организация и управление процессом оказания услуг (или структура процесса оказания услуг)
7. Виды предприятий сервиса
8. Организация основного производства
9. Показатели качества услуг и продукции. Формы организации контроля качества
10. Основы организации обслуживания потребителей
11. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителей
12. Планирование как центральная функция управления
13. Виды и принципы планирования
14. Объекты и формы организации планирования на предприятии
15. Информационное обеспечение планирования
16. Методы получения вторичной информации
17. Методы получения первичной информации
18. Защита информации
19. Методология планирования
20. Планирование в сфере услуг
21. Цели как основа планирования
22. Составление текущего (годового) плана оказания услуг
23. Содержание и организация плановой работы на предприятиях сервиса
24. Планирование на предприятиях сервиса в условиях конкуренции
25. Этапы стратегического планирования
26. Виды, задачи и принципы стратегического планирования
27. Ограничения стратегического планирования
28. Типы рынков
29. Потребительский рынок и его особенности
30. Разделы плана маркетинга
31. Разработка бюджета маркетинга
32. Особенности прогноза и плана
33. Методы прогнозирования в области услуг сервиса, особенности их применения
34. Процесс прогнозирования спроса
35. Система показателей оценки спроса
36. Краткая характеристика основных методов прогнозирования спроса
37. Совокупный спрос и планирование выпуска продукции
38. Прогнозирование предложения (продажи/сбыта) услуг и продукции в сфере сервиса.
39. Планирование потребности предприятия в материально-технических ресурсах
40. Планирование закупок материальных ресурсов
41. Классификация издержек на выполнение услуг. Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции, работ и услуг
42. Расчет плановых калькуляций себестоимости продукции, работ и услуг



43. Планирование сметы затрат на производство продукции, работ и услуг
44. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции по технико-экономическим факторам
45. Планирование финансовых результатов деятельности предприятия и основных финансовых показателей
46. Роль и назначение бизнес-плана в современном предпринимательстве
47. Цели, задачи, функции и принципы бизнес-планирования
48. Структура и последовательность разработки бизнес-плана
49. Вводные разделы бизнес-плана
50. Аналитические разделы бизнес-плана
51. Внутрифирменные разделы бизнес-плана
52. Финансовые аспекты бизнес-планирования
53. Потенциальные риски и особенности рисков услуг
54. Содержание работ по реализации бизнес-плана
55. Контроль и систематическое перепланирование

## Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### 6.1. Основная литература

1. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для бакалавров / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 207 с. — ISBN 978-5-394-03797-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/137762.html>

2. Орел, Ю. В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Ю. В. Орел, Д. В. Шлаев, А. А. Сорокин. — Ставрополь : АГРУС, 2023. — 140 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/139018.html>

3. Экономика и организация деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Ю. В. Орел, С. С. Вайцеховская, Н. Н. Тельнова [и др.]. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2022. — 136 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/133779.html>

### 6.2. Дополнительная литература

4. Молокова, Е. И. Планирование деятельности предприятия : учебное пособие / Е. И. Молокова, Н. П. Коваленко. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 194 с. — ISBN 978-5-4487-0418-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79780.html>

5. Планирование деятельности организации. Ч.1 : учебное пособие / составители Т. Н. Костюченко, А. Р. Байчерова. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2023. — 60 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/138978.html>

6. Планирование деятельности организации. Ч.2 : учебное пособие / составители Т. Н. Костюченко. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2023. — 96 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/138979.html>

### 6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://www.economy.gov.ru> – Министерство экономического развития Российской Федерации.

2. <http://www.csr.ru>– Центр стратегических разработок.

3. <http://www.iet.ru>– Институт экономической политики имени Е.Т. Гайдара (Институт Гайдара).

4. <http://www.hse.ru>– Национальный исследовательский университет Высшая школа экономики.

5. <http://corruption.rsuh.ru>– Центр по изучению нелегальной экономической деятельности при РГГУ.

6. <http://gallery.economicus.ru>– Галерея экономистов.

7. <http://www.ecsocman.edu.ru>– Федеральный образовательный портал – ЭКОНОМИКА, СОЦИОЛОГИЯ, МЕНЕДЖМЕНТ – учебные материалы.

8. <http://hh.ru>– Head Hunter.

9. <http://gks.ru>– Федеральная служба государственной статистики.

10. <http://www.consultant.ru/>— Консультант Плюс

11. <http://www.garant.ru/>— Гарант

12. Программное обеспечение для организации конференции

## Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии

### Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Материально-техническое обеспечение дисциплины «**Организация и планирование предпринимательской деятельности в сфере сервиса**» включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул.Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450
2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB

Зличные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);

- электронная почта;
- система компьютерного тестирования;
- Цифровой образовательный ресурс IPR SMART;
- система интернет-связи skype;
- телефонная связь;
- Программное обеспечение для организации конференции

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимся с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей Cyber Ear модель НАР-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

**для лиц с нарушениями зрения:**

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

**для лиц с нарушениями слуха:**

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

**для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

## **Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Одной из целей подготовки обучающихся по управленческим дисциплинам является формирование и развитие личностных качеств будущих специалистов. При этом также решается задача воспитания высокой культуры творческого обращения с наукой.

Широта кругозора специалиста любого профиля является насущной потребностью нашего общества. Для создания условий формирования бизнес-кругозора необходима интеграция знаний, полученных на разных уровнях образования. Будущее поколение должно бережно хранить и приумножать достижения человеческой культуры. Важно, чтобы оно не оставалось равнодушным, а могло изменять себя и влиять на окружающий мир.

Кроме того в современных научных изысканиях возникают проблемы нравственного порядка, связанные с тем, что необходимо не просто выполнить какое-либо исследование или сделать научное открытие, но и осознать его возможные последствия. Будущий специалист должен обладать экологической грамотностью при внедрении всевозможных новшеств в промышленное производство, транспорт, сельское хозяйство.

Аудиторные занятия должны не только давать систематизированные основы научных знаний по соответствующей теме, раскрывать состояния и перспективы развития рассматриваемых вопросов, сконцентрировать внимание обучающихся на наиболее сложных узловых вопросах, но и стимулировать их активную познавательную деятельность, формировать творческое мышление.

При изучении дисциплин обучающийся должен получить представление о роли изучаемой дисциплины в современном мире, в мировой истории и культуре. Преподаватель обязательно должен учитывать исторические аспекты изучаемой дисциплины, воспитывать чувство патриотизма и гордости за свой народ, показывая роль отечественных учёных в рассматриваемых научных проблемах.

Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

**Организация и планирование предпринимательской  
деятельности в сфере сервиса**

---

*(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)*

**Леденёва Марина Викторовна**

---

*(Фамилия, Имя, Отчество составителя)*