

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ Б3.Б.10 «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» относится к математическому и естественнонаучному подготовке студентов по направлению 100100.62 «Сервис». Дисциплина реализуется на факультете гуманитарного образования ФГБОУ ВПО «СамГТУ» кафедрой психологии и педагогики.

Требования к уровню освоения содержания дисциплины

Дисциплина нацелена на формирование общекультурных и профессиональных компетенций ОК-9, ОК-10, ОК-11, ОК-18, ПК-9, ПК-10, ПК-11 выпускника.

Целями освоения дисциплины является формирование необходимых общекультурных и профессиональных компетенций для реализации сервисной, организационно-управленческой и научно-исследовательской деятельности:

ОК-9: способность к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами.

ОК-10: способность осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным.

ОК-11: способность на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеет навыками самостоятельной работы.

ОК-15: стремление к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства, способность с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы.

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

ПК-9: способность к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору материальных ресурсов и технических средств для его реализации.

ПК-10: готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса.

ПК-11: 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.

Задачи дисциплины:

- получить основы теоретических знаний в области организации и планирования деятельности предприятий сервиса;
- приобрести умения прогнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятий сервиса;
- овладеть навыками маркетинговых исследований и продвижения услуг с учетом потребительского спроса.

В результате освоения дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» студенты должны

Знать:

- понятие планирования и его основные элементы;
- виды прогнозирования и особенности их реализации;
- структуру сервисной деятельности и основные протекающие в нем процессы;
- порядок организации деятельности предприятий сервиса;
- методологические основы организации прогнозирования и планирования в сервисе.

Уметь:

- использовать методы прогнозирования и планирования в сервисе;
- разрабатывать план предприятий сервиса, составлять план оказания услуг;
- планировать издержки предприятия и финансовые результаты деятельности предприятия.

Владеть:

- специальной экономической терминологией по вопросам организации бизнеса, предпринимательства;
- навыками экономического обоснования целесообразности осуществления предпринимательской деятельности в сервисе;
- современными образовательными технологиями при исследовании теоретических и практических вопросов.

Содержание дисциплины охватывает следующие ключевые вопросы:

Прогнозирование и планирование в рыночной экономике. Методология и организация прогнозирования и планирования сферы услуг. Экономическое содержание организационной модели обслуживания на предприятиях сервиса в условиях конкуренции. Формирование системы обслуживания потребителей в условиях конкуренции в сфере сервиса. Качество организации обслуживания как основной фактор конкурентоспособности предприятий сервиса. Особенности применения методов прогнозирования в сфере сервиса. Прогнозирование спроса на услуги как основа развития прогнозирования в сфере сервиса. Моделирование спроса на услуги в сфере сервиса.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме письменных домашних заданий, рубежный контроль в форме аттестации дважды в течение семестра по результатам текущего контроля знаний и промежуточный контроль в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (18 часов), практические (36 часа) и (90 часов) самостоятельной работы.