

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Исаков Ирлан Жангазыевич

Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»

Дата подписания: 22.12.2022 17:45:30

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

*(наименование дисциплины)*

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

2022 г.

## 1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

**ОПК-2 - способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.**

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
<b>ИД-1 (ОПК-2)</b> Организует процесс оказания услуг, проводит выбор ресурсов с учетом требований потребителей в отдельных сферах сервиса	<i>Знает</i>
	<b>РО-1 ИД-1 (ОПК-2)</b> основные функции управления сервисной деятельностью; организационно-правовые основы создания предприятия сервиса; структуру производственного процесса; принципы организации производственного процесса; показатели оценки уровня основного производства; <b>РО-2 ИД-1 (ОПК-2)</b> жизненный цикл услуг, показатели качества услуг и продукции на предприятии сервиса; факторы, формирующие качество услуг и продукции на предприятии сервиса
	<i>умеет</i> <b>РО-3 ИД-1 (ОПК-2)</b> управлять сервисной деятельностью на предприятиях сферы услуг <b>РО-4 ИД-1 (ОПК-2)</b> применять требования нормативных документов, регламентирующих сервисную деятельность <b>РО-5 ИД-1 (ОПК-2)</b> планировать деятельность предприятия сферы сервиса на основе анализа его финансово-хозяйственной деятельности
<b>ИД-2 (ОПК-2)</b> Разрабатывает технологии процесса сервиса, развивает системы клиентских отношений в отдельных сферах сервиса.	<i>знает</i>
	<b>РО-1 ИД-2 (ОПК-2)</b> основные программные продукты для сферы сервиса
	<i>умеет</i> <b>РО-2 ИД-2 (ОПК-2)</b> определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса <b>РО-3 ИД-2 (ОПК-2)</b> Планировать функции управления сервисной деятельности сервисного предприятия <b>РО-4 ИД-2 (ОПК-2)</b> планировать деятельность предприятия сферы сервиса на основе расчета показателей финансовой устойчивости и платежеспособности, рентабельности

## 2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 4 зачетных единиц.

## 3. Содержание дисциплины

**Цели и задачи курса. Особенности организации деятельности предприятий сервиса**

Основные понятия, цели и задачи дисциплины. Обзор информационных источников, периодических и непериодических изданий, библиотечных баз данных. Общий обзор материала по изучаемому курсу. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Юридическая, хозяйственная и отраслевая основы предприятий сферы сервиса.

### **Особенности организации производственной деятельности предприятий сервиса.**

Предприятие сферы сервиса как производственная система. Особенности производственных систем. Ресурсы предприятия. Экономический потенциал фирмы и факторы его определяющие. Преобразовательные процессы в производственной системе. Производственно-технологическая структура предприятия. Производственные структуры предприятий сферы сервиса и их ресурсы.

### **Организация процесса обслуживания потребителя на предприятии сервиса.**

Характеристика процесса обслуживания. Естественные противоречия между интересами предприятий, оказывающих услуги и их потребителями. Факторы, влияющие на процесс обслуживания и его эффективность. Причины отказов клиентов. Риски, с которыми сталкиваются потребители услуг. Основы и принципы организации обслуживания и мероприятия по их реализации. Общепринятые принципы современного сервиса. Принципы организации обслуживания. Характеристика потребителей. Цикл управления взаимоотношениями с потребителями.

### **Организация процессов управления на предприятии сервиса**

Система управления предприятием сервиса. Организационное проектирование в системе управления предприятием. Концепция развертывания системы управления на предприятии. Функциональная и процессная организация; отличительные характеристики бизнеспроцессов и функций; преимущества и недостатки подходов.

### **Управление трудовыми ресурсами в сфере сервиса**

Специфика работы персонала на предприятии сервиса и его роль в удовлетворении потребностей клиента. Профессиональное поведение работника сферы услуг. Функциональная специализация персонала сервисной фирмы. Особенности труда сотрудников контактной зоны. Качество труда персонала, его потенциальные и реальные характеристики. Факторы, влияющие на индивидуальное поведение и эффективность работников. Формирование требований к персоналу сервисной фирмы. Анализ содержания работы, дополнительные и квалификационные требования. Профессиограмма (карта компетентности). Профессиональные, деловые и социальные компетентности сотрудников сервисной фирмы. Формирование культуры обслуживания.

### **Планирование объема производства и реализации услуг**

Формирование товарной политики сервисной фирмы. Ассортимент услуг и его элементы. Ассортиментная концепция и факторы ее определяющие. Сегментирование рынка сервисных услуг. Анализ конкурентов. Компоненты системы управления ассортиментом. Жизненные циклы услуг. Формирование моделей-предложений. Типы новинок, причины неудач и успеха новых предложений.

### **Планирование издержек. Особенности формирования ценовой политики**

Планирование издержек предприятий сферы сервиса. Себестоимость услуг. Затраты: единовременные (инвестиции) и текущие (издержки). Классификация издержек на выполнение услуг. Смета накладных расходов. Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость услуг. Структура калькуляционных статей затрат для предприятий сферы

сервиса. Смета накладных расходов. Смета затрат на производство. Методы начисления амортизационных начислений.

#### **4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины, включая самостоятельную работу обучающихся**

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

##### **Вопросы для самоконтроля**

1. Организационно-правовые основы создания предприятия сервиса
2. Особенности регистрации ИП в сфере сервиса
3. Особенности регистрации общества с ограниченной ответственностью в сфере сервиса
4. Понятие и структура производственного процесса
5. Принципы организации производственного процесса
6. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса
7. Структура процесса оказания услуги
8. Организация производственного процесса и процесса оказания услуги во времени
9. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект
10. Организационная структура управления предприятий сферы сервиса
11. Производственная структура предприятий сферы сервиса
12. Организация налогообложения на предприятии сервиса
13. Применение специальных налоговых режимов предприятиями сферы сервиса.
14. Организация оплаты труда на предприятии сервиса
15. Организация основного производства на предприятии сервиса. Типы и методы организации выполнения услуг
16. Показатели оценки уровня организации основного производства
17. Понятие и показатели качества услуг и продукции на предприятии сервиса
18. Факторы, формирующие качество услуг и продукции на предприятии сервиса
19. Организация обслуживания потребителей: основные понятия, роль, формы.
20. Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка
21. Классификация показателей планирования деятельности предприятий сферы сервиса
22. Функции планирования деятельности сервисного предприятия
23. Отличия централизованного планирования от планирования в рыночных условиях
24. Принципы планирования деятельности сервисного предприятия

25. Классификация методов планирования деятельности предприятий сферы сервиса
26. Характеристика балансового метода планирования деятельности предприятия сферы услуг
27. Характеристика экономико-математического метода планирования деятельности сервисного предприятия
28. Линейное программирование как метод планирования деятельности предприятия сферы сервиса
29. Системы планов предприятия и порядок их реализации
30. Основные этапы разработки плана предприятия сервиса

## **5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **Основная литература:**

1. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. — Саратов : Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013. — 158 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/16742.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Семиглазов, В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / В.А. Семиглазов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). – Томск : ТУСУР, 2016. – 164 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480954> – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

### **Дополнительная литература:**

1. Панина, З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса : практикум / З.И. Панина, М.В. Виноградова. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 244 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495811> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-01984-5. – Текст : электронный.

## **6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
2. [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru) - электронная библиотечная система IPR BOOKS
3. <http://www.garant.ru> – ГАРАНТ: [Информационно-правовой портал]
4. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф
5. Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:

- 6. - Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области
- 7. - Международное право

## **7. Лицензионное программное обеспечение**

- 1С Предприятие 8 (комплект для обучения в высших и средних учебных учреждениях)
  - Dr.Web Desktop Security Suite (Комплексная защита)
  - MS Windows 7 Профессиональная
  - MS Windows 10 Pro
  - MS Office 2010
  - VS Office 2013
  - MS Office 2016
  - Moodle 3.8.2.

## **8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);
- учебные аудитории для проведения практических занятий (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);
- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;
- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);
- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При

необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.