

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА**

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Сервис транспортных средств»

Формы обучения: очная; заочная

Квалификация выпускника: бакалавр

Срок получения образования: очная форма обучения 4 года, заочная форма обучения 4 года 6 месяцев

Объём дисциплины:

в зачётных единицах: 5 з.е.

в академических часах: 180 ак.ч.

Рабочая программа по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленность (профиль) «Сервис транспортных средств», составлена Козаром А.Н. в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. №514, профессионального стандарта «Специалист по техническому диагностированию и контролю технического состояния автотранспортных средств при периодическом техническом осмотре», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 марта 2015 г. № 187н, профессионального стандарта «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. № 864н .

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением Научно-методического совета «7» апреля 2021 г., протокол № 3.

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации «26» августа 2021 г. № 1

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	9
4. Объем дисциплины и виды учебной работы.....	12
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий.....	13
5.1. Содержание дисциплины	13
5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий	116
6. Лабораторные занятия	13
7. Практические занятия.....	13
8. Тематика курсовых работ (проектов).....	21
9. Самостоятельная работа студента	24
10. Перечень нормативных правовых актов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимых для освоения дисциплины	28
11. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем	24
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	30

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины - сформировать компетенции обучающегося в области применения теоретических знаний и практических навыков по реализации задач организации предприятий сервиса, готовности к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

Задачи освоения дисциплины:

- изучение теоретических концепций организации предприятий сервиса;
- изучение методологии процесса предоставления услуг;
- изучение основных принципов разработки процесса предоставления услуг;
- изучение современных технологий и методов разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;
- изучение методологических основ организации процесса предоставления услуг.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленность (профиль) «Сервис транспортных средств».

Дисциплина обеспечивает формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции	Дисциплины, модули, практики, обеспечивающие формирование компетенции	Периоды формирования компетенции в процессе освоения ОПОП				Место в формировании компетенции
		1 курс (сем)	2 курс (сем)	3 курс (сем)	4 курс (сем)	
ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Психодиагностика	1 сем.				Предыдущая
ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Компьютерная графика	2 сем.				Предыдущая
ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Проектирование процесса предоставления услуг				7 сем.	Последующая
ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3	Документационное обеспечение в сервисе			5 сем.		Предыдущая
ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Защита потребителей от фальсифицированной и контрафактной продукции		3 сем.			Предыдущая
ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Бизнес-планирование предприятий сервиса				7 сем.	Последующая

ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Коммуникативная культура профессионала			5 сем.		Предыдущая
ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Культура профессионального самообразования			5 сем.		Предыдущая
ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3	Учебная практика, ознакомительная практика	2 сем.				Предыдущая
ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Учебная практика, практика по получению первичных навыков научно-исследовательской и проектной деятельности		4 сем.			Предыдущая
ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Производственная практика, организационно-управленческая практика				8 сем.	Последующая
ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Производственная практика, преддипломная практика				8 сем.	Последующая

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся общепрофессиональной и универсальной компетенций.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ПК-1 Способен оформлению договора проведение технического осмотра транспортных средств	ПК-1.1 Способен осуществлять оформление договоров на проведение технического осмотра транспортных средств	Знать: требования нормативных правовых документов к оформлению договоров на проведение технического осмотра транспортных средств Уметь: оформлять договоры на проведение технического осмотра транспортных средств Владеть: навыками оформления договоров на проведение технического осмотра транспортных средств
	ПК-1.2 Способен осуществлять проверку документов, представленных владельцами и их представителями для заключения договоров на проведение технического осмотра транспортных средств	Знать: перечень документов, необходимых для заключения договоров на проведение технического осмотра транспортных средств Уметь: осуществлять проверку документов, представленные владельцами и их представителями для заключения договоров на проведение технического осмотра транспортных средств

	средств	транспортных средств Владеть: навыками проверку документов, представленные владельцами и их представителями для заключения договоров на проведение технического осмотра транспортных средств
	ПК-1.3. Способен осуществлять контроль за подачей документов для заключения договоров на проведение технического осмотра транспортных средств	Знать: порядок подачи документов для заключения договоров на проведение технического осмотра транспортных средств Уметь: осуществлять контроль документов для заключения договоров на проведение технического осмотра транспортных средств Владеть: навыками контроля документов для заключения договоров на проведение технического осмотра транспортных средств
ПК-3 Способен к сбору и анализу результатов проверок технического состояния транспортных средств	ПК-3.1 Способен осуществлять проверку наличия полноты информации об исследовании параметров технического состояния транспортных средств, поступающей с постов на бумажном или электронном носителях	Знать: методы и технологию сбора и анализа результатов проверок технического состояния транспортных средств Уметь: осуществлять сбор и анализ результатов проверок технического состояния транспортных средств Владеть: навыками сбора и анализ результатов проверок технического состояния транспортных средств
	ПК-3.2 Способен осуществлять сравнение измеренных параметров технического состояния транспортных средств с требованиями нормативных правовых документов в отношении технического состояния транспортных средств	Знать: требованиями нормативных правовых документов в отношении технического состояния транспортных средств Уметь: работать с программно-аппаратными комплексами для сбора и анализа результатов проверок технического состояния транспортных средств Владеть: навыками сравнения измеренных параметров технического состояния транспортных средств с требованиями нормативных правовых документов в отношении технического состояния транспортных средств
	ПК-3.3 Способен производить расчет параметров технического состояния транспортных средств и сравнение их с требованиями нормативных правовых документов в отношении технического состояния транспортных средств	Знать: порядок расчета параметров технического состояния транспортных средств Уметь: производить расчет параметров технического состояния транспортных средств и сравнение их с требованиями нормативных правовых документов в отношении технического состояния транспортных средств

		Владеть: навыками расчета параметров технического состояния транспортных средств и сравнение их с требованиями нормативных правовых документов в отношении технического состояния транспортных средств
ПК-10 Способен к анализу процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	ПК-10.1 Способен анализировать информации о рыночном спросе на продукцию, выпускаемую организацией и политики конкурентов по послепродажному обслуживанию	Знать: рыночный спрос на продукцию, выпускаемую организацией и политику конкурентов по послепродажному обслуживанию Уметь: анализировать информации о рыночном спросе на продукцию, выпускаемую организацией и политики конкурентов по послепродажному обслуживанию Владеть: навыками анализ информации о рыночном спросе на продукцию, выпускаемую организацией и политики конкурентов по послепродажному обслуживанию
	ПК-10.2 Способен осуществлять взаимодействия с потребителями продукции организации с использованием традиционных каналов связи, электронной почты, информационных интернет-ресурсов, социальных сетей	Знать: Требования потребителей продукции организации к постпродажному обслуживанию и сервису Уметь: использовать традиционные каналы связи, электронную почту, информационные интернет-ресурсы, социальные сети для взаимодействия с потребителями продукции организации Владеть: навыками использованием традиционных каналов связи, электронной почты, информационных интернет-ресурсов, социальных сетей с целью взаимодействия с потребителями продукции организации
	ПК-10.3 Способен осуществлять разработку и обоснование предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	Знать: перспективные технологии управления взаимоотношениями с клиентами Уметь: использовать передовые технологий управления взаимоотношениями с клиентами Владеть: навыками разработки и обоснования предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами

4. Объём дисциплины и виды учебной работы

Объём дисциплины и виды учебной работы в академических часах с выделением объёма контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся

очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак. часов	
	Всего	По семестрам 6 семестр
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	66,5	66,5
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	64	64
• занятия лекционного типа	32	32
• занятия семинарского типа:	32	32
практические занятия	32	32
лабораторные занятия		
в том числе занятия в интерактивных формах	4	4
в том числе занятия в форме практической подготовки	16	16
Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий	2,5	2,5
в том числе курсовая работа (проект)	2	2
2. Самостоятельная работа студентов, всего	77,5	77,5
- курсовая работа (проект)	36	36
- выполнение домашних заданий	41,5	41,5
- контрольное тестирование		
3. Промежуточная аттестация: <i>экзамен</i>	36	36
ИТОГО:	ак. часов	180
Общая трудоёмкость	зач. ед.	5

заочная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак. часов	
	Всего	По курсам 3 курс
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	14,5	14,5
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	12	12
• занятия лекционного типа	6	6
• занятия семинарского типа:	6	6
практические занятия	6	6
лабораторные занятия		
в том числе занятия в интерактивных формах	2	2
в том числе занятия в форме практической подготовки	4	4
Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий	2,5	2,5
в том числе курсовая работа (проект)	2	2
2. Самостоятельная работа студентов, всего	156,5	156,5
- курсовая работа (проект)	36	36
- выполнение домашних заданий	120,5	120,5
- контрольное тестирование		
3. Промежуточная аттестация: <i>экзамен</i>	9	9
ИТОГО:	ак. часов	180
Общая трудоёмкость	зач. ед.	5

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг

Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Структура процесса оказания услуги. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени. Оформление договора на проведение технического осмотра транспортных средств.

Тема 2. Основы организации деятельности предприятия

Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Предприятие сферы сервиса как производственная система. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятия. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.

Тема 3. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса

Типы и методы организации выполнения услуг. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. Показатели оценки уровня организации основного производства. Сбор и анализ результатов проверок технического состояния транспортных средств.

Тема 4. Организация контроля качества услуг и продукции

Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.

Тема 5. Организация обслуживания потребителей

Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя. Перспективные технологии управления взаимоотношениями с клиентами. Постпродажное обслуживание транспортных средств. Традиционные каналы связи, электронная почта, информационные Интернет-ресурсы, социальные сети для взаимодействия с потребителями транспортных средств.

Тема 6. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса

Принципы и способы регулирования оплаты труда. Содержание тарифной системы. Формы и системы оплаты труда. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате.

Тема 7. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса

Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. Организация ремонтного хозяйства. Организация инструментального и энергетического хозяйства. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства. Организация транспортного хозяйства.

Тема 8. Основы внутрифирменного планирования

Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка. Принципы и методы планирования. Система планов предприятия и порядок их реализации. Структура текущего плана предприятия сферы услуг.

Тема 9. Планирование маркетинга

Характеристика и показатели плана маркетинга. Структура и порядок разработки плана маркетинга. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий.

Тема 10. Планирование инвестиционной деятельности предприятия

Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия.

Тема 11. Планирование объёма производства и реализации услуг

Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Планирование производственной программы предприятия. Производственная мощность предприятия. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции.

Тема 12. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда

Планирование фонда рабочего времени. Планирование численности персонала предприятия. Состав средств на оплату труда. Планирование фонда заработной платы.

Тема 13. Планирование издержек предприятия сферы сервиса

Классификация издержек на выполнение услуг. Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции, работ, услуг. Калькуляция себестоимости услуг, работ, продукции. Смета затрат на производство. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции.

Тема 14. Финансовый план предприятия

Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса. Прибыль предприятия и её распределение. Показатели финансового плана предприятия.

Тема 15. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг

Задачи и функции бизнес-плана предприятия. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сферы услуг.

Тема 16. Предприятие сервиса в условиях рыночной среды

Предприятие сервиса как основное звено рыночной экономики. Классификация предприятий сервиса. Производственная и организационная структура построения предприятия сервиса. Внутренняя и внешняя среда предприятия сервиса.

5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)				Аудиторных занятий в интерактивной форме
		занятия лекционного типа	занятия семинарского типа /из них в форме практической подготовки	самостоятельная работа	Всего	
1.	Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг	2	2	2,5	6,5	
2.	Тема 2. Основы организации деятельности предприятия	2	2/2	2,5	6,5	
3.	Тема 3. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	2	2/2	2,5	6,5	
4.	Тема 4. Организация контроля качества услуг и продукции	2	2/2	2,5	6,5	
5.	Тема 5. Организация обслуживания потребителей	2	2/2	2,5	6,5	
6.	Тема 6. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса	2	2/2	2,5	6,5	
7.	Тема 7. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса	2	2/2	2,5	6,5	
8.	Тема 8. Основы внутрифирменного планирования	2	2/2	2,5	6,5	

9.	Тема 9. Планирование маркетинга	2	2/2	2,5	6,5	
10.	Тема 10. Планирование инвестиционной деятельности предприятия	2	2	2,5	6,5	2
11.	Тема 11. Планирование объёма производства и реализации услуг	2	2	2,5	6,5	
12.	Тема 12. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	2	2	2,5	6,5	
13.	Тема 13. Планирование издержек предприятия сферы сервиса	2	2	2,5	6,5	
14.	Тема 14. Финансовый план предприятия	2	2	3	7	
15.	Тема 15. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг	2	2	3	7	
16.	Тема 16. Предприятие сервиса в условиях рыночной среды	2	2	3	7	2
17.	Курсовая работа			36	36	
18.	Подготовка к экзамену				36	
19.	Контактная работа в период промежуточной аттестации				2,5	
20.	в том числе курсовая работа (проект)				2	
	Итого	32	32/16	77,5	180	4

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)				Аудиторных занятий в интерактивной форме
		занятия лекционного типа	занятия семинарского типа /из них в форме практической подготовки	самостоятельная работа	Всего	
1.	Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг	2	2	4	8	
2.	Тема 2. Основы организации деятельности предприятия	2	2/2	4	8	
3.	Тема 3. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	2	2/2	4	8	
4.	Тема 4. Организация контроля качества услуг и продукции			8	8	
5.	Тема 5. Организация обслуживания потребителей			8	8	
6.	Тема 6. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса			8	8	
7.	Тема 7. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса			8	8	

8.	Тема 8. Основы внутрифирменного планирования			8	8	
9.	Тема 9. Планирование маркетинга			8	8	
10.	Тема 10. Планирование инвестиционной деятельности предприятия			8	8	2
11.	Тема 11. Планирование объёма производства и реализации услуг			8	8	
12.	Тема 12. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда			8,5	8,5	
13.	Тема 13. Планирование издержек предприятия сферы сервиса			9	9	
14.	Тема 14. Финансовый план предприятия			9	9	
15.	Тема 15. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг			9	9	
16.	Тема 16. Предприятие сервиса в условиях рыночной среды			9	9	
17.	Курсовая работа			36	36	
18.	Подготовка к экзамену				9	
19.	Контактная работа в период промежуточной аттестации				2,5	
20.	в том числе курсовая работа (проект)				2	
	Итого	6	6/4	156,5	180	2

6. Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены.

7. Практические занятия

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объём (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
1.	Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг	1. Понятие и структура производственного процесса. 2. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. 3. Структура процесса оказания услуги. 4. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени. 5. Оформление договора на проведение технического осмотра транспортных средств.	2	
2.	Тема 2. Основы организации деятельности предприятия	1. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. 2. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.	2	2

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объём (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
		3. Предприятие сферы сервиса как производственная система. 4. Виды предприятий сферы сервиса. 5. Структура предприятия. 6. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.		
3.	Тема 3. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	1. Типы и методы организации выполнения услуг. 2. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. 3. Показатели оценки уровня организации основного производства. 4. Сбор и анализ результатов проверок технического состояния транспортных средств.	2	2
4.	Тема 4. Организация контроля качества услуг и продукции	1. Понятие и показатели качества услуг и продукции. 2. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. 3. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.	2	2
5.	Тема 5. Организация обслуживания потребителей	1. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. 2. Основы организации обслуживания потребителя. 3. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя. 4. Перспективные технологии управления взаимоотношениями с клиентами. 5. Постпродажное обслуживание транспортных средств. 6. Традиционные каналы связи, электронная почта, информационные Интернет-ресурсы, социальные сети для взаимодействия с потребителями транспортных средств.	2	2
6.	Тема 6. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса	1. Принципы и способы регулирования оплаты труда. 2. Содержание тарифной системы. 3. Формы и системы оплаты труда. 4. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате.	2	2
7.	Тема 7. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса	1. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. 2. Организация ремонтного хозяйства. 3. Организация инструментального и энергетического хозяйства. 4. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства. 5. Организация транспортного хозяйства.	2	2
8.	Тема 8. Основы	1. Понятие внутрифирменного	2	2

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объём (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
	внутрифирменного планирования	планирования в условиях рынка. 2. Принципы и методы планирования. 3. Система планов предприятия и порядок их реализации. 4. Структура текущего плана предприятия сферы услуг.		
9.	Тема 9. Планирование маркетинга	1. Характеристика и показатели плана маркетинга. 2. Структура и порядок разработки плана маркетинга. 3. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий.	2	2
10.	Тема 10. Планирование инвестиционной деятельности предприятия	1. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса. 2. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия.	2	
11	Тема 11. Планирование объёма производства и реализации услуг	1. Структура и порядок разработки плана реализации услуг. 2. Планирование производственной программы предприятия. 3. Производственная мощность предприятия. 4. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции.		
12.	Тема 12. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	1. Планирование фонда рабочего времени. 2. Планирование численности персонала предприятия. 3. Состав средств на оплату труда. 4. Планирование фонда заработной платы.	2	
13.	Тема 13. Планирование издержек предприятия сферы сервиса	1. Классификация издержек на выполнение услуг. 2. Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции, работ, услуг. 3. Калькуляция себестоимости услуг, работ, продукции. 4. Смета затрат на производство. 5. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции.	2	
14.	Тема 14. Финансовый план предприятия	1. Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса. 2. Прибыль предприятия и её распределение. 3. Показатели финансового плана предприятия.	2	
15.	Тема 15. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг	1. Задачи и функции бизнес-плана предприятия. 2. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сферы услуг.	2	
16.	Тема 16. Предприятие	1. Предприятие сервиса как основное	2	

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объём (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
	сервиса в условиях рыночной среды	звено рыночной экономики. 2. Классификация предприятий сервиса. 3 Производственная и организационная структура построения предприятия сервиса. 4. Внутренняя и внешняя среда предприятия сервиса.		
	Итого		32	16

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объём (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
1.	Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг	1. Понятие и структура производственного процесса. 2. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. 3. Структура процесса оказания услуги. 4. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени. 5. Оформление договора на проведение технического осмотра транспортных средств.	2	
2.	Тема 2. Основы организации деятельности предприятия	1. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. 2. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. 3. Предприятие сферы сервиса как производственная система. 4. Виды предприятий сферы сервиса. 5. Структура предприятия. 6. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.	2	2
3.	Тема 3. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	1. Типы и методы организации выполнения услуг. 2. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. 3. Показатели оценки уровня организации основного производства. 4. Сбор и анализ результатов проверок технического состояния транспортных средств.	2	2
	Итого		6	4

8. Тематика курсовых работ (проектов)

1. Анализ состояния рынка сервисных услуг (на примере конкретного предприятия Республике Татарстан).
2. Анализ состояния рынка сервисных услуг (на примере Республики Татарстан).
3. Анализ экономической значимости и тенденций развития сервисной деятельности в Республике Татарстан.
4. Анализ экономической значимости и тенденций развития сервисной деятельности в Республике Татарстан.
5. Бизнес-планирование при организации сервисных услуг.
6. Виды норм и нормативов труда используются на предприятии (на материалах предприятия сервиса).
7. Внешнеэкономическая деятельность предприятий сервиса. (на конкретном примере).
8. Внутрифирменное планирование деятельности предприятия сервиса.
9. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции (на материалах предприятия сервиса).
10. Классификация предприятий сферы сервиса.
11. Концептуальные основы предпринимательской деятельности в сервисном бизнесе.
12. Организационно-управленческие модели структуры предприятий сервиса.
13. Организация инструментального и энергетического хозяйства предприятия сферы сервиса (на материалах предприятия сервиса).
14. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства предприятия сферы сервиса.
15. Организация обслуживания потребителей в системе оказания услуги (на материалах предприятия сервиса).
16. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени (на материалах предприятия сервиса).
17. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг.
18. Организация ремонтного хозяйства предприятия сферы сервиса (на материалах предприятия сервиса).
19. Организация транспортного хозяйства предприятия сферы сервиса (на материалах предприятия сервиса).
20. Организация труда на предприятиях сферы сервиса (на материалах предприятия сервиса).
21. Основные особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса (на материалах предприятия сервиса).
22. Основные характеристики и направления развития сервисной деятельности в России.
23. Особенности внутрифирменного планирования деятельности

предприятия сервиса.

24. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса (на материалах предприятия сервиса).

25. Особенности экономики труда на предприятиях социально-культурного сервиса.

26. Оценка эффективности деятельности предприятий социально-культурного сервиса.

27. Планирование инвестиционной деятельности предприятия (на материалах предприятия сервиса).

28. Планирование объёма реализации по формам обслуживания (на материалах предприятия сервиса).

29. Планирование объёма реализации работ, услуг, продукции по сегментам рынка (на материалах предприятия сервиса).

30. Повышение эффективности деятельности предприятия сервиса (на конкретном примере).

31. Показатели, характеризующие деятельность предприятия (на материалах предприятия сервиса).

32. Показатели, характеризующие уровень организации основного производства (на материалах предприятия сервиса).

33. Понятие и показатели качества услуг и продукции (на материалах предприятия сервиса).

34. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия (на материалах предприятия сервиса).

35. Порядок разработки производственной программы предприятия (на материалах предприятия сервиса).

36. Порядок расчёта ликвидируемого предприятия с кредиторами.

37. Предприятие сферы сервиса как производственная система (на материалах предприятия сервиса).

38. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект (на материалах предприятия сервиса).

39. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате (на материалах предприятия сервиса).

40. Принципы и методы внутрифирменного планирования предприятия сферы сервиса (на материалах предприятия сервиса).

41. Принципы и способы регулирования оплаты труда (на материалах предприятия сервиса).

42. Принципы рационального размещения предприятий сферы сервиса (на материалах предприятия сервиса).

43. Принципы рациональной организации производственных процессов (на материалах предприятия сервиса).

44. Роль организации обслуживания потребителей в системе оказания услуги.

45. Система планов предприятия и порядок их реализации (на материалах предприятия сервиса).

46. Содержание тарифной системы на материалах предприятия сервиса (на материалах предприятия сервиса).

47. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса (на материалах предприятия сервиса).

48. Структура и порядок разработки плана маркетинга (на материалах предприятия сервиса).

49. Структура предприятия сферы сервиса (на материалах предприятия сервиса).

50. Структура производственного процесса (на материалах предприятия сервиса).

51. Структура процесса оказания услуг (на материалах предприятия сервиса).

52. Структура текущего плана предприятия сферы услуг (на материалах предприятия сервиса).

53. Типы и методы организации выполнения услуг (на материалах предприятия сервиса).

54. Учредительные документы, предприятия сферы сервиса. Особенности и порядок их составления и использования (на материалах предприятия сервиса).

55. Факторы, формирующие качество услуг и продукции (на материалах предприятия сервиса)

56. Формы внутрипроизводственного кооперирования на предприятиях сферы сервиса (на материалах предприятия сервиса).

57. Формы оплаты труда на предприятиях сферы сервиса (на материалах предприятия сервиса).

58. Формы специализации на предприятиях сферы сервиса (на материалах предприятия сервиса).

59. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя (на материалах предприятия сервиса).

60. Характеристика и показатели плана маркетинга (на материалах предприятия сервиса).

64. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий (на материалах предприятия сервиса).

9. Самостоятельная работа студента

Самостоятельная работа студента при изучении дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» направлена на:

– освоение рекомендованной преподавателем и методическими указаниями по данной дисциплине основной и дополнительной учебной литературы;

– изучение образовательных ресурсов (электронные учебники, электронные библиотеки, электронные видеокурсы и др.);

– работу с компьютерными обучающими программами;

- выполнение домашних заданий по практическим занятиям;
- самостоятельный поиск информации в Интернете и других источниках;
- подготовку к экзамену.

Тема 1 Организация и управление процессом оказания услуг

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Организация и управление процессом оказания услуг».

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: понятие и структура производственного процесса, структуру процесса оказания услуги, организацию производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.

Оценочные средства: доклад, вопросы для опроса, тестированный контроль.

Тема 2 Основы организации деятельности предприятия

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Основы организации деятельности предприятия» с определением особенностей организации деятельности предприятий сферы сервиса.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить структуру предприятия.

Изучая тему, важно уяснить порядок оформления договоров на проведение технического осмотра транспортных средств, а также порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль по теме.

Тема 3 Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса» с уяснением типов и методов организации выполнения услуг.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.

Изучая тему, важно изучить порядок сбора и анализа результатов проверок технического состояния транспортных средств, и показатели оценок уровня организации основного производства.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль по теме.

Тема 4 Организация контроля качества услуг и продукции

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Организация контроля качества услуг и

продукции» с изучением задач и форм организации контроля качества услуг и продукции.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить факторы, формирующие качество услуг и продукции.

Изучая тему, важно уяснить понятие и показатели качества услуг и продукции.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль по теме.

Тема 5 Организация обслуживания потребителей

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Организация обслуживания потребителей» с определением основ организации обслуживания потребителя.

В процессе усвоения темы необходимо изучить перспективные технологии управления взаимоотношениями с клиентами, постпродажное обслуживание транспортных средств и характеристику видов услуг и форм обслуживания потребителя.

Изучая тему, важно уяснить традиционные каналы связи, электронную почту, информационные Интернет-ресурсы, социальные сети для взаимодействия с потребителями транспортных средств, а также роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль по теме.

Тема 6 Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса» с определением принципов и способов регулирования оплаты труда.

В процессе усвоения темы необходимо изучить содержание тарифной системы.

Изучая тему, важно уяснить формы и системы оплаты труда.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль по теме, задачи.

Тема 7 Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса» с определением состава, содержания и задач производственной инфраструктуры.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить организацию ремонтного хозяйства.

Изучая тему, важно уяснить организацию материально-технического снабжения и складского хозяйства.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль по теме.

Тема 8 Основы внутрифирменного планирования

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Основы внутрифирменного планирования» с изучением внутрифирменного планирования в условиях рынка.

Изучая тему, важно уяснить принципы и методы планирования.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль.

Тема 9 Планирование маркетинга

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Планирование маркетинга» с уяснением характеристик и показателей плана маркетинга.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить структуру и порядок разработки плана маркетинга.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль задачи.

Тема 10 Планирование инвестиционной деятельности предприятия

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Планирование инвестиционной деятельности предприятия» с определением структуры и порядка разработки инвестиционного плана предприятия.

Изучая тему, важно изучить классификацию инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса.

Оценочные средства: деловая игра, вопросы для опроса, тестированный контроль, круглый стол.

Тема 11 Планирование объёма производства и реализации услуг

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Планирование объёма производства и реализации услуг» с определением структуры и порядка разработки плана реализации услуг.

Изучая тему, важно приобрести знания в планировании производственной программы предприятия.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль.

Тема 12 Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда» с определением состав средств на оплату труда.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить планирование фонда

рабочего времени и планирование фонда заработной платы.

Изучая тему, важно уяснить планирование численности персонала предприятия.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль.

Тема 13 Планирование издержек предприятия сферы сервиса

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Планирование издержек предприятия сферы сервиса» с определением состава затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции, работ, услуг.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить такие понятия как смета затрат на производство и калькуляция себестоимости услуг, работ, продукции.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль.

Тема 14 Финансовый план предприятия

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Финансовый план предприятия» с уяснением содержания и структуры финансового планирования на предприятии сферы сервиса.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить Показатели финансового плана предприятия.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль.

Тема 15 Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг» с изучением задач и функций бизнес-плана предприятия.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить характеристику разделов бизнес-плана предприятия сферы услуг.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль.

Тема 16 Предприятие сервиса в условиях рыночной среды

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Предприятие сервиса в условиях рыночной среды» с уяснением производственной и организационной структуры построения предприятия сервиса.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить классификацию предприятий сервиса.

Изучая тему, важно уяснить производственную и организационную структуру построения предприятия сервиса.

Оценочные средства: деловая игра, вопросы для опроса, тестированный контроль.

10. Перечень нормативных правовых актов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимых для освоения дисциплины

а) нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51–ФЗ (ред. от 23.06.2014) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 21.07.2014) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

б) основная литература:

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное пособие / Костюченко Т.Н., Ермакова Н.Ю., Орел Ю.В. – Ставрополь: СтГАУ – "СЕКВОЙЯ", 2017. – 138 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/976597>

2. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие / О.Н. Гукова. – М.: ФОРУМ, 2017. – 160 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/966307>

в) дополнительная литература:

1. Виноградова, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина. – 8-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. – 448 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/511993>

11. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Информационно-справочные системы

СПС КонсультантПлюс. Компьютерная справочная правовая система, широко используется учеными, студентами и преподавателями (подписка на ПО)

2. Лицензионно программное обеспечение

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.

a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)

b. Windows 8

2. Консультант + версия проф.- справочная правовая система

3. Система тестирования INDIGO.

4. Антиплагиат.ВУЗ

3. Свободно распространяемое программное обеспечение

1. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО

2. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.

№ _____