

ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ

Кафедра сервиса недвижимости

Рег. № СН.03-37

«25» 05 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета государственного
и муниципального управления
Ковалёва О.С.


О. С. Ковалёва
(подпись)

ФГОС 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**Б1.В.ОД.13 Организация и планирование деятельности
предприятий сервиса
43.03.01 Сервис**

Код и наименование направления подготовки

профиль: **сервис недвижимости**
основной вид деятельности: **сервисная**
дополнительный вид деятельности:

(профиль и виды деятельности)

Курс: 4

Семестр 8

Факультет Государственного и
муниципального управления

Очная

Объем дисциплины (модуля)

Вид занятий	Объем занятий [зачетных ед./ часов]	Семестр
Общая трудоемкость по учебному плану	5/180	8
В том числе:		
Контактная работа	64	8
Лекции	28	8
Практические (семинарские) занятия	36	8
Самостоятельная работа, всего	116	8
В том числе:		
Курсовая работа / реферат	КР	8
Форма контроля		
Экзамен (зачет)	Экзамен	8

Новосибирск 2017

Рабочая программа составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования к содержанию и уровню подготовки выпускников по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Минобрнауки России от 20.10.2015 № 1169.

Программу разработала:

Ст.преподаватель

кафедры сервиса недвижимости



Н.В.Онищенко

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса;
- основные принципы эффективного планирования, ресурсы технического сервиса.

уметь:

- прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса;
- определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг;
- формулировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах.

владеть:

- методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя;
- навыками менеджмента в сервисе.

1.2 Планируемые результаты освоения образовательной программы

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» в соответствии с требованиями ФГОС ВО направлена на формирование следующих общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

1. Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя **ОПК-3**.

2. Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов **ПК-12**.

Таблица 1. Связь результатов обучения с приобретаемыми компетенциями

№ п/п	Осваиваемые знания, умения, навыки	Формируемые компетенции (ОК,ОПК, ПК)
1	Знать:	
1.1	основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса	ОПК-3 ПК-12
1.2	основные принципы эффективного планирования, ресурсы технического сервиса	
2.	Уметь:	
2.1.	прогнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятий сервиса	ОПК-3 ПК-12
2.2.	определять стратегию потребительского спроса, обновления товаров и услуг	
2.3.	формулировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах	
3	Владеть:	
3.1.	методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя	ОПК-3 ПК-12
3.2.	навыками менеджмента в сервисе	

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ОД.13 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса относится к дисциплинам вариативной части.

Данная дисциплина опирается на курсы дисциплин: «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе», «Основы предпринимательской деятельности».

3. Содержание дисциплины (модуля)

Распределение часов по темам и видам занятий представляется в таблице 2

Таблица 2. Очная форма

№ п/п	Наименование разделов и тем	Количество часов				Формируемые компетенции (ОК, ОПК, ПК)
		Лекции (Л)	Вид занятия (ЛР, ПЗ)	Самостоятельная работа (СР)	Всего по теме	
	Семестр №7.					
1	Организация деятельности предприятия в системе рыночной экономики	4	4	10	18	ОПК-3 ПК-12
1.1	Предприятие сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект, особенности организации его деятельности	2	2	6	10	
1.2.	Виды и структура предприятий сервиса	2	2	4	8	
2	Организация основного производства и производственной инфраструктуры на предприятиях сервиса	8	8	14	30	ОПК-3 ПК-12
2.1.	Типы и методы организации выполнения услуг. Качество услуг и продукции	2	2	4	8	
2.2.	Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса	2	2	4	8	
2.3.	Организация труда и заработной платы на предприятиях сервиса.	2	2	4	8	
2.4.	Показатели оценки уровня организации основного производства.	2	2	2	6	
3	Понятие планирования, его задачи, основные принципы и методы	8	14	13	35	ОПК-3 ПК-12
3.1.	Методология, методика и технология планирования	2	2	2	6	
3.2.	Система планов предприятия сервиса, их взаимосвязь	2	2	2	6	
3.3.	Планирование производства и сбыта продукции, оказания услуг	2	4	4	10	
3.4.	Планирование ресурсного обеспечения деятельности предприятия	2	4	2	8	
3.5.	Организация обслуживания потребителей	-	2	3	5	

4	<i>Планирование издержек деятельности предприятия сервиса. Финансовое планирование</i>	8	10	16	34	ОПК-3 ПК-12
4.1.	Классификация издержек на производство продукции, оказание услуг	4	2	6	12	
4.2.	Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции. Смета затрат на производство	2	4	6	12	
4.3.	Финансовое планирование деятельности предприятия.	2	4	4	10	
	Курсовая работа			36	36	
	Подготовка к экзамену			27	27	
	Итого	28	36	116	180	

Учебная деятельность состоит из лекций, практических занятий, самостоятельной работы, курсовой работы.

3.1. Содержание отдельных разделов и тем

Раздел 1. Организация деятельности предприятий в системе рыночной экономики

Тема 1.1. Предприятие сервиса как самостоятельный рыночный субъект, особенности организации его деятельности.

Основы организации деятельности предприятия. Общие принципы организации управления на предприятии, функционирующем в сфере сервиса.

Тема 1.2. Виды и структура предприятий сервиса.

Классификация предприятий сервиса. Методика и технология классификации. Виды. Характеристика организационной структуры предприятий сервиса. Модели структуры предприятия сервиса.

Раздел 2. Организация основного производства и производственной структуры предприятий сервиса.

Тема 2.1. Типы и методы организации выполнения услуг. Качество услуг и продукции.

Основные типы производства. Характеристика основных методов организации производства. Характеристика типов организации выполнения услуг. Методы организации выполнения услуг. Понятие и показатели оценки

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

Тема 2.2. Организация производственной инфраструктуры предприятия сервиса.

Основные производственные процессы предприятия сервиса. Понятие инфраструктуры предприятия, ее виды и значение. Основные аспекты формирования производственной инфраструктуры предприятия сервиса, ее основные особенности. Характеристика оптимальной производственной инфраструктуры для предприятия сервиса.

Тема 2.3. Организация труда и заработной платы на предприятии сервиса.

Основные аспекты организации труда для предприятия сферы сервиса. Содержание тарифной системы. Формы и системы оплаты труда. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате.

Тема 2.4. Показатели оценки уровня организации основного производства.

Производственный процесс. Тип производства. Метод организации производства. Производственная мощность предприятия, величина производственной мощности. Факторы, влияющие на величину производственной мощности. Частные показатели технического уровня производства. Коэффициенты: механизации и автоматизации производства, использования технологических материалов, оснащенности производства инструментом, оснасткой и т.д.; интенсивной загрузки оборудования, экстенсивной загрузки оборудования, специализации производства, ритмичности производства, прогрессивности применяемых форм организации труда в производственных системах. Обобщающий показатель организационного уровня производства. Комплексный (интегральный) показатель организационно - технического уровня производства.

Раздел 3. Понятие планирования, его задачи, основные принципы и методы.

3.1. Методология, методика и технология планирования

Понятия и задачи планирования в условиях рынка. Методология прогнозирования как начального этапа обоснования плана. Классификация прогнозов. Основные принципы, методы, показатели и меры, методика и технология планирования.

3.2. Система планов предприятия сервиса, их взаимосвязь.

Система планов и формы планирования. Факторы, влияющие на выбор форм планирования. Классификация видов планирования. Основные плановые документы предприятия. Плановые расчеты и показатели.

3.3. Планирование производства и сбыта продукции, оказания услуг.

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

3.4. Планирование ресурсного обеспечения деятельности предприятия.

План материально-технического обеспечения. План по труду и персоналу. Планирование фонда рабочего времени и численности персонала предприятия. Планирование производительности труда. Планирование фонда заработной платы.

3.5. Организация обслуживания потребителей.

Специфика услуг как товара. Основные нормы организации обслуживания потребителей на предприятии сферы сервиса. Характеристика видов услуг, оказываемых предприятием, действующим в сфере сервиса недвижимости. Характеристика форм обслуживания потребителей.

Раздел 4. Планирование издержек деятельности предприятия сервиса. Финансовое планирование

Тема 4.1. Классификация издержек на производство продукции, оказание услуг.

Понятия «затраты», «расходы», «издержки». Типовая классификация затрат предприятия. Классификация расходов организации. Направления классификации затрат на производство и продажу продукции. Понятие себестоимости продукции. Классификация затрат для исчисления себестоимости продукции. Классификация затрат для принятия решений. Классификация затрат для осуществления контроля и регулирования. Основные принципы организации учета затрат на производство.

Тема 4.2. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции. Смета затрат на производство.

Сущность затрат. Содержание управления затратами на предприятии. Затраты и их роль в производственной и предпринимательской деятельности. Понятие управления затратами предприятия. Цели и задачи управления затратами на предприятии, порядок их определения. Элементы процесса управления затратами. Функции управления затратами. Принципы управления затратами. Классификация затрат на производство. Задачи и основные признаки классификации затрат. Элементы затрат и статьи калькуляции. Состав себестоимости продукции, работ, услуг. Классификация затрат производства по различным критериям. Понятие и виды расходов по обычным видам деятельности. Калькулирование себестоимости продукции. Понятия калькулирования себестоимости продукции. Объекты калькулирования себестоимости. Связь учета затрат с калькулированием. Отраслевые и организационные аспекты учета затрат и калькулирования себестоимости.

Тема 4.3. Финансовое планирование деятельности предприятия.

Прогнозирование финансовой деятельности. Текущее планирование финансовой деятельности. Оперативно-финансовое планирование. Метод экономического анализа. Нормативный метод. Метод балансовых расчетов. Метод денежных потоков. Метод многовариантности расчетов. Метод экономико-математического моделирования. Основная цель планирования себестоимости продукции, услуг. Методы снижения себестоимости.

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

4.1. Список основной литературы

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 7-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 448 с. (ЭБС «Инфра-М»)

4.2. Дополнительная литература

1. Гукова, О.Н. Организация предприятий сервиса: практикум / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. - М.: Форум: ИНФРА-М, 2010. - 384 с. (ЭБС «Инфра-М»)

4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Таблица 3. Перечень информационных ресурсов

№ п/п	Наименование	Адрес
1.	Научный журнал «Сервис в России и за рубежом»	http://service-rusjournal.ru/
2.	Федеральный образовательный портал "Экономика. Социология. Менеджмент"	http://ecsocman.hse.ru/
3.	Некоммерческое Партнерство «Гильдия Маркетологов»	http://www.marketologi.ru/
4.	Российский общеобразовательный портал	http://school.edu.ru/
5.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Онлайн - ресурс.	http://www.intermedia-publishing.ru/org.html

4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю) и самостоятельной работы

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: методические рекомендации по организации самостоятельной работы /Новосиб. гос. аграр. ун-т., ф-т ГМУ; сост.: Н.В.Онищенко – Новосибирск, 2017. – 28 с.

2. Методические рекомендации по выполнению и подготовке к защите курсовых работ для всех форм обучения по направлениям подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление; 38.03.03 Управление персоналом; 43.03.01 Сервис; 38.04.04 Государственное и муниципальное управление; 38.04.03 Управление персоналом / Сост. И.Э.Толстова, О.С.Ковалёва, О.Г.Антошкина.-2-е изд.- Новосибирск: НГАУ, 2017. - 32 с.

4.5. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, наглядных пособий

Таблица 4. Перечень лицензионного программного обеспечения

№ п/п	Наименование	Кол-во ключей	Тип лицензии или правообладатель
1.	MS Windows 2007	1	Microsoft
2.	MS Office 2007 prof (Word, Excel, Access, PowerPoint)	1	Microsoft
3.	Браузер Mozilla FireFox	1	Mozilla Public License

Таблица 5. Перечень плакатов (по темам), карт, стендов, макетов, презентаций, фильмов и т.д.

№ п/п	Тип	Наименование	Примечание
1.	Презентация	Лекция. Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса	24 слайда
2.	Документ	Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 N 188-ФЗ (ред. от 29.06.2012).	
3.	Документ	Земельный кодекс Российской Федерации от 25.10.2001 N 136-ФЗ (ред. от 28.07.2012).	
4.	Документ	Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 N 190-ФЗ (ред. от 28.07.2012).	
5.	Документ	Федеральный закон от 29.07.1998 N 135-ФЗ «Об оценочной деятельности в Российской Федерации» (ред. от 03.12.2011, с изм. от 28.07.2012)	
6.	Документ	Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 06.12.2011, с изм. от 27.06.2012) (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.07.2012)	
7.	Документ	Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 30.11.2011) (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.01.2012)	

5. Описание материально-технической базы

Таблица 6. Перечень используемых помещений

№ аудитории	Тип аудитории	Перечень оборудования
С-311	Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа	Видеопроектор переносной, проекционный экран переносной, доска учебная, ноутбук переносной, тематические плакаты
С-212	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	Видеопроектор, доска учебная, переносной ноутбук, переносной экран, тематические плакаты
С-211	Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа	Видеопроектор, проекционный экран, доска учебная, ноутбук переносной, тематические плакаты
С-416	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	Видеопроектор, проекционный экран, доска учебная, компьютер стационарный, тематические плакаты
С-312	Компьютерный класс; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа; учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); помещение для самостоятельной работы; учебная аудитория для дипломного проектирования	Видеопроектор, проекционный экран, мультимедиа, компьютеры 15 шт., ПО Windows 7, MS Office 2007, доска интерактивная, подключение к сети «Интернет», тематические плакаты

6. Используемые интерактивные формы и методы обучения

по дисциплине

Таблица 7. Активные и интерактивные формы и методы обучения

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид учебных занятий	Используемые интерактивные образовательные технологии	Формируемые компетенции (ОК, ОПК, ПК)
1.	Виды и структура предприятий сервиса	2	ПЗ	Кейс-задания	ОПК-3 ПК-12
2.	Организация производственной инфраструктуры предприятия сервиса	2	ПЗ	Деловая игра	
3.	Методология, методика и технология планирования	2	ПЗ	Учебная дискуссия	
4.	Планирование производства и сбыта продукции, оказания услуг	2	ПЗ	Проект	
5.	Планирование ресурсного обеспечения дея-	2	ПЗ	Кейс-задания	

	тельности предприятия				
6.	Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции. Смета затрат на производство.	2	ПЗ	Круглый стол	
7.	Финансовое планирование деятельности предприятия	2	ПЗ	Учебная дискуссия	

7. Порядок аттестации студентов по дисциплине

Для аттестации студентов по дисциплине используется традиционная система оценки знаний.

Форма аттестации – экзамен.

Критерии оценки знаний студентов на экзамене:

– отметка **«отлично»** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

– отметка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

– отметка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, демонстрирует недостаточно систематизированные теоретические знания программного материала, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

– отметка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при его изложении, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

8. Согласование рабочей программы


Соответствует учебному плану, утвержденному Ученым советом
ФГБОУ ВО Новосибирского ГАУ, протокол от «24» 04 20 17 г.

Рабочая программа обсуждена и утверждена
на заседании кафедры

протокол от «15» 05 20 17 г. № 7.

Заведующий кафедрой

(должность)



подпись

А.С. Денисов

ФИО

Председатель методической комиссии

(должность)



подпись

О.Г. Антошкина

ФИО