

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Задорожная Людмила Ивановна

Должность: Проректор по учебной работе

Дата подписания: 26.08.2022 15:18:49

Университет: Майкопский

faa404d1aeb2a023b5f4a331ee5ddc540496512d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Майкопский государственный технологический университет»

Факультет экономики и управления

Университет: Майкопский

Кафедра Маркетинга, сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Л.И. Задорожная

« ____ » _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

Б1.В.03 Организация и планирование предприятий сервиса

по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

по профилю подготовки (специализации)

Сервис и управление жилищно-коммунальным хозяйством

квалификация (степень) выпускника

бакалавр

форма обучения

Очная, Заочная,

год начала подготовки

2022

Майкоп



Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО и учебного плана МГТУ по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис

Составитель рабочей программы:

доцент, канд. экон. наук

(должность, ученое звание, степень)

Подписано простой ЭП

22.08.2022

(подпись)

Галинская Наталья

Николаевна

(Ф.И.О.)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры:

Маркетинга, сервиса и туризма

(название кафедры)

Заведующий кафедрой:

24.08.2022

Подписано простой ЭП

24.08.2022

(подпись)

Кумпилова Анжелика

Руслановна

(Ф.И.О.)

Согласовано:

Руководитель ОПОП

заведующий выпускающей

кафедрой

по направлению подготовки

(специальности)

24.08.2022

Подписано простой ЭП

24.08.2022

(подпись)

Кумпилова Анжелика

Руслановна

(Ф.И.О.)



1. Цели и задачи учебной дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Организация и планирование предприятий сервиса» является ознакомление студентов с основными понятиями, методами и системой анализа в области организации и построения системы планирования деятельности сервисной организации по основным направлениям развития и перспективного анализа с учетом меняющихся факторов внешней и внутренней среды.

Для достижения поставленной цели в рамках учебной дисциплины решаются следующие **задачи**:

- изучить теоретический базис системы организации и планирования применительно к условиям функционирования сервисных предприятий;
- ознакомиться с функциональным наполнением процессов организации и планирования в сервисной индустрии;
- приобрести организационные навыки в области планирования деятельности сервисного предприятия;
- рассмотреть механизмы стратегического, тактического и оперативного планирования в сервисной индустрии.



2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП по направлению подготовки (специальности)

Дисциплина относится к дисциплинам части формируемым участниками образовательных отношений Блока 1 и направлена на изучение анализа и воздействия на потребительское поведение в условиях современного рынка. Курс базируется на знаниях и компетенциях полученных при изучении таких дисциплин как "Экономика", "Экономика предприятий", "Сервисная деятельность", "Стандартизация и управление качеством услуг" и др.

Курс является предшествующим для изучения дисциплин "Управление персоналом на предприятиях жилищно-коммунальной сферы", "Управления жилищным фондом и коммунальной инфраструктурой", "Антикризисное управление в сфере услуг", "Энергетическое обследование оборудования, инженерных систем, объектов недвижимости", "Эксплуатация и обслуживание общего имущества многоквартирного дома", "Техника и технологии сервиса в жилищно-коммунальной сфере" и др.



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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей(их) компетенции(й):

ПКУВ-1.1	Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение
ПКУВ-1.2	Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания
ПКУВ-1.3	Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия
ПКУВ-2.1	Участствует в обеспечении трудовой мотивации, инициативы и активности персонала структурного подразделения
ПКУВ-2.2	Организовывает мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями



4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы. Общая трудоемкость дисциплины

Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения.

		Формы контроля (количество)	Виды занятий				Итого часов	з.е.
			За	Лек	Пр	СРП		
Курс 3	Сем. 5	1	17	17	0.25	109.75	144	4

Объем дисциплины и виды учебной работы по заочной форме обучения.

		Формы контроля (количество)	Виды занятий				Итого часов	з.е.	
			За	Лек	Пр	КРАТ			Контроль
Курс 3	Сем. 5		6	8	0.25	3.75	126	144	4



5. Структура и содержание учебной и воспитательной деятельности при реализации дисциплины

5.1. Структура дисциплины для очной формы обучения.

Сем	Раздел дисциплины	Недел я семе стра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)								Формы текущего/проме жуточного контроля успеваемости текущего (по неделям семестра), промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контро ль	СР	СЗ	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
5	Организационно-правовые основы деятельности сервисного предприятия	1 - 2 неделя	2		2				13		Блиц-опрос, тестирование
5	Организация и управление процессом оказания услуг	3 - 4 неделя	2		2				12		Блиц-опрос, тестирование
5	Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	5 - 6 неделя	2		2				12		Блиц-опрос, тестирование
5	Организация налогообложения на предприятиях сервиса	7 - 8 неделя	2		2				12		Блиц-опрос, тестирование
5	Организация оплаты труда на сервисном предприятии	9 - 10 неделя	2		2				12		Блиц-опрос, тестирование
5	Организация контроля качества услуг и продукции	11 - 12 неделя	2		2				12		Блиц-опрос, тестирование
5	Организация обслуживания потребителей	13 - 14 неделя	2		2				12		Блиц-опрос, тестирование
5	Основы внутрифирменного планирования деятельности предприятия сферы сервиса	15 - 16 неделя	2		2				12		Блиц-опрос, тестирование
5	Планирование финансовых результатов деятельности предприятий сферы сервиса	17 неделя	1		1				12,75		Блиц-опрос, тестирование
5	Промежуточная аттестация					0,25					Зачет
	ИТОГО:		17		17	0,25			109,75		

5.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения.

Сем	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)								
		Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контро ль	СР	СЗ	
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	
5	Организационно-правовые основы деятельности сервисного предприятия	2							14	
5	Организация и управление процессом оказания услуг	2							14	
5	Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	1							14	

Сем	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)							
		Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контроль	СР	СЗ
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11
5	Организация налогообложения на предприятиях сервиса	1						14	
5	Организация оплаты труда на сервисном предприятии			2				14	
5	Организация контроля качества услуг и продукции			2				14	
5	Организация обслуживания потребителей			2				14	
5	Основы внутрифирменного планирования деятельности предприятия сферы сервиса			1				14	
5	Планирование финансовых результатов деятельности предприятий сферы сервиса			1				14	
5	Промежуточная аттестация					0,25	3,75		
	ИТОГО:	6		8		0.25	3.75	126	

5.4. Содержание разделов дисциплины (модуля) «Организация и планирование предприятий сервиса», образовательные технологии

Лекционный курс

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
5	Организационно-правовые основы деятельности сервисного предприятия	2	2		<p>Понятие предпринимательской деятельности. Основные признаки, определяющие предприятие.</p> <p>Предпринимательская деятельность в сфере сервиса. Формы осуществления сервисной деятельности. Модель организации деятельности предприятия сферы сервиса. Преимущества и недостатки ИП и ООО как организационно-правовых форм предприятий сервиса. Организационно-правовые основы создания ИП в сфере сервиса: тонкости регистрации индивидуального предпринимателя. Документационное оформление создания общества с ограниченной ответственностью. ЕГРЮЛ, ЕГРИП, ОГРН, ИНН/КПП, коды статистики: ОКТМО и пр., свидетельства о постановке на налоговый учет ООО; свидетельство о регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя и др.</p>	ПКУВ-1.1; ПКУВ-1.2;	<p>Знать: структуру сервисной деятельности и основные протекающие в ней процессы; методы исследования внешней и внутренней среды организации сервиса;</p> <p>Уметь: использовать полученные знания и навыки при разработке основных направлений деятельности предприятия и оценке эффективности результатов деятельности; Владеть: навыками выполнения работ по организационному обеспечению технологических процессов в сервисе,</p>	Слайд-лекция

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					документы по регистрации сервисного предприятия.			
5	Организация и управление процессом оказания услуг	2	2		Понятие производственного процесса. Предмет труда, средства труда, труд, или целесообразная деятельность. Технологический процесс, вспомогательный процесс. Операция. Технологическая операция. Вспомогательная операция. Принципы организации производственных процессов. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Структура процесса оказания услуги. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.	ПКУВ-1.2; ПКУВ-2.2;	Знать: организацию и планирование процессов сервиса с учетом требований потребителя; основные экономические показатели, характеризующие деятельность предприятия; Уметь: осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности; Владеть: приемами практического применения методов сервисной деятельности; технологией подготовки и разработки управленческих решений в деятельности предприятий сферы сервиса.	Слайд-лекция
5	Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	2	1		Типы и методы организации выполнения услуг. Тип производства. Массовое, единичное, серийное производство. Метод организации производства. Поточно-операционный, бригадно-операционный, индивидуальный метод организации выполнения услуги. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса: функции организации труда, формы разделения труда. Нормирование труда.	ПКУВ-2.1; ПКУВ-2.2;	Знать: основы теории организации обслуживания; место сервиса в жизнедеятельности человека; Уметь: формулировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах; составлять краткосрочные планы сервисной деятельности; организовывать производственный процесс в пространстве и во времени; Владеть:	Слайд-лекция

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					Показатели оценки уровня организации основного производства		методами реализации бизнес-процессов организаций сферы сервиса; методами организации производственного процесса в пространстве и во времени.	
5	Организация налогообложения на предприятиях сервиса	2	1		Понятие налогов. Прямые, косвенные налоги. Структура налога. Виды налогов и компетенция органов государственной власти. Общая система налогообложения. Особенности специальных налоговых режимов. Единый налог с вмененного дохода. Упрощенная система налогообложения. Патентная система налогообложения.	ПКУВ-1.1; ПКУВ-1.2;	Знать: социально-экономическую сущность налогов; элементы юридического состава налогов и сборов РФ; методы и способы налогообложения; Уметь: анализировать проблемы налогообложения предпринимательской деятельности организаций и физических лиц; самостоятельно изучать, оценивать новый нормативно-правовой материал, творчески применять его на практике; Владеть: навыками работы с Налоговым Кодексом РФ, методическими рекомендациями Федеральной налоговой службы РФ по применению соответствующих глав второй части Налогового Кодекса.	Слайд-лекция
5	Организация оплаты труда на сервисном предприятии	2			Принципы и способы регулирования оплаты труда. Формы и системы оплаты труда: сдельная, повременная, смешанная. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате.	ПКУВ-1.3; ПКУВ-2.1;	Знать: концептуальные основы, принципы и задачи реализации современного материально-технического обеспечения работников сервисной организации; принципы управления трудовым коллективом на предприятиях сервиса;	Слайд-лекция

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
							основы организации и нормирования труда, организацию заработной платы на предприятии; Уметь: оценить целесообразность использования той или иной системы оплаты труда, системы премирования для конкретной категории персонала; Владеть: навыками контроля за материально-техническим обеспечением деятельности работников сервисного предприятия.	
5	Организация контроля качества услуг и продукции	2			Понятие качества продукции и услуг. Показатели качества услуг и продукции: показатели назначения, надежности, технологичности, стандартизации и унификации, транспортабельности, безопасности, эргономические, эстетические, патентно-правовые показатели. Количественные значения показателей качества. Ожидания покупателей при оценке качества услуг. Качество обслуживания клиентов. Факторы, обуславливающие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.	ПКУВ-1.3; ПКУВ-2.2;	Знать: принципы организации системы менеджмента качества, пути и способы достижения наивысших показателей и контроля качества услуг (продукции); критерии контроля качества процесса сервиса; Уметь: внедрять методы организации, планирования и контроля деятельности в отношении сервисной организации в целом и ее отдельных структурных подразделений; Владеть: умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом социальных факторов; приемами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя.	Слайд-лекция
5	Организация обслуживания потребителей	2			Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности	ПКУВ-1.2; ПКУВ-1.3;	Знать: концептуальные основы проектирования процесса оказания услуг с учетом требований	Слайд-лекция

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителей. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителей.		потребителей и характеристики применяемых моделей реализуемых бизнес-процессов; Уметь: сегментировать и анализировать запросы и предпочтения потребителей услуг, планировать и реализовывать бизнес-процессы сервисных предприятий; Владеть: навыками применения теории обслуживания на практике;	
5	Основы внутрифирменного планирования деятельности предприятия сферы сервиса	2			Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка. Показатели деятельности предприятий сферы сервиса: количественные и качественные, абсолютные и относительные. Отличия централизованного планирования от планирования в рыночных условиях. Принципы и методы планирования. Система планов предприятия сервиса. Этапы разработки плана сервисного предприятия: анализ исходных позиций предприятия, оценка сильных и слабых сторон предприятия (SWOT-анализ), разработка оптимальных планов предприятия (стратегические, долгосрочные, среднесрочные, краткосрочные планы). Структура текущего плана предприятия сферы	ПКУВ-1.1; ПКУВ-2.1;	Знать: специфику планирования, организации и контроля в сфере сервиса; цели и задачи управления сервисным предприятием и его структурными звеньями; Уметь: применять методы планирования в своей профессиональной деятельности при решении задач, связанных с оптимизацией и повышением эффективности сервисной деятельности; Владеть: методикой планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; навыками реализации основных функций менеджмента в деятельности организации сферы сервиса.	Слайд-лекция

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
5	Планирование финансовых результатов деятельности предприятий сферы сервиса	1			услуг. Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса. Горизонтальный и вертикальный анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса как способ выявления его внутрипроизводственных возможностей: первый этап разработки плана. Показатели финансового плана предприятия: показатели деловой активности, ликвидности и платежеспособности, рентабельности.	ПКУВ-1.1; ПКУВ-2.2;	Знать: методологию планирования производственной, финансовой, инвестиционной деятельности предприятия сервиса; специфику их применения в сфере сервиса; Уметь: разрабатывать инвестиционный, производственный, финансовый план деятельности предприятия сервиса; Владеть: навыками экономического обоснования целесообразности осуществления предпринимательской деятельности в сервисе;	Слайд-лекция
	ИТОГО:	17	6					

5.5. Практические занятия, их наименование, содержание и объем в часах

Сем	№ раздела дисциплины	Наименование практических занятий	Объем в часах		
			ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6
5	Организационно-правовые основы деятельности сервисного предприятия	Организационно-правовые основы деятельности сервисного предприятия	2		
5	Организация и управление процессом оказания услуг	Организация и управление процессом оказания услуг	2		
5	Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	2		
5	Организация налогообложения на предприятиях сервиса	Организация налогообложения на предприятиях сервиса	2		
5	Организация оплаты труда на сервисном предприятии	Организация оплаты труда на сервисном предприятии	2	2	
5	Организация контроля качества услуг и продукции	Организация контроля качества услуг и продукции	2	2	
5	Организация обслуживания потребителей	Организация обслуживания потребителей	2	2	
5	Основы внутрифирменного планирования деятельности предприятия сферы сервиса	Основы внутрифирменного планирования деятельности предприятия сферы сервиса	2	1	
5	Планирование финансовых результатов деятельности предприятий сферы сервиса	Планирование финансовых результатов деятельности предприятий сферы сервиса	1	1	
	ИТОГО:		17	8	

Симуляционные занятия, их наименование, содержание и объем в часах

Учебным планом не предусмотрено

5.6. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах

Учебным планом не предусмотрено

5.7. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Учебным планом не предусмотрено

5.8. Самостоятельная работа студентов

Содержание и объем самостоятельной работы студентов

Сем	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах		
				ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6	7
5	Организационно-правовые основы деятельности сервисного предприятия	Подготовка реферата, ответов на вопросы, составление плана-конспекта	1 - 2 неделя	13	14	
5	Организация и управление процессом оказания услуг	Подготовка реферата, ответов на вопросы, составление плана-конспекта	3 - 4 неделя	12	14	
5	Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	Подготовка реферата, ответов на вопросы, составление плана-конспекта	5 - 6 неделя	12	14	
5	Организация налогообложения на предприятиях сервиса	Подготовка реферата, ответов на вопросы, составление плана-конспекта	7 - 8 неделя	12	14	
5	Организация оплаты труда на сервисном предприятии	Подготовка реферата, ответов на вопросы, составление плана-конспекта	9 - 10 неделя	12	14	
5	Организация контроля качества услуг и продукции	Подготовка реферата, ответов на вопросы, составление плана-конспекта	11 - 12 неделя	12	14	
5	Организация обслуживания потребителей	Подготовка реферата, ответов на вопросы, составление плана-конспекта	13 - 14 неделя	12	14	
5	Основы внутрифирменного планирования деятельности предприятия сферы сервиса	Подготовка реферата, ответов на вопросы, составление плана-конспекта	15 - 16 неделя	12	14	
5	Планирование финансовых результатов деятельности предприятий сферы сервиса	Подготовка реферата, ответов на вопросы, составление плана-конспекта	17 неделя	13	14	
ИТОГО:				110	126	

5.9. Календарный график воспитательной работы по дисциплине

Модуль	Дата, место проведения	Название мероприятия	Форма проведения мероприятия	Ответственный	Достижения обучающихся
Модуль 3 Учебно-исследовательская и научно-исследовательская деятельность	Ноябрь, 2023, ФГБОУ ВО "МГТУ"	Подход к сервисной деятельности в рамках «общества потребления»	Групповая - семинар-беседа	Галинская Н.Н.	ПКУВ-1.2; ПКУВ-1.3;

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).

6.1. Методические указания (собственные разработки)

Название	Ссылка
Методические указания по изучению дисциплины «Сервисная деятельность» : для студентов всех форм обучения, направления подготовки 43.03.01 Сервис, профиля подготовки Сервис и управление в жилищно-коммунальном хозяйстве [Электронный ресурс] / Минобрнауки России, ФГБОУ ВО Майкоп. гос. технол. ун-т, Фак. экономики и сервиса, Каф. маркетинга, сервиса и туризма ; [составитель Кумпилова А.Р.]. - Майкоп : Б.и., 2019. - 50 с.	http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100051547&DOK=0941E5&BASE=000001&time=1661198595&sign=684623fcae53568729624b6955b14196

6.2. Литература для самостоятельной работ

Название	Ссылка
Гукова, О.Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.Н. Гукова. - М.: ФОРУМ, 2017. - 160 с.	http://znanium.com/catalog/product/966307
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.Н. Костюченко [и др.]. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. - 138 с.	http://www.iprbookshop.ru/76044.html
Семиглазов, В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.А. Семиглазов. - Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. - 164 с.	http://www.iprbookshop.ru/72148.html

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

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.



7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
ПКУВ-2.1 Участвует в обеспечении трудовой мотивации, инициативы и активности персонала структурного подразделения			
8	9		ОЛ
5	5		Организация и планирование предприятий сервиса
78	78		Управление персоналом на предприятиях жилищно-коммунальной сферы
6	6		Управления жилищным фондом и коммунальной инфраструктурой
6	6		Антикризисное управление в сфере услуг
8	9		Преддипломная практика
4	4		Организационно-управленческая практика
6	6		Сервисная практика
ПКУВ-2.2 Организует мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями			
8	9		ОЛ
5	5		Организация и планирование предприятий сервиса
78	78		Управление персоналом на предприятиях жилищно-коммунальной сферы
7	7		Энергетическое обследование оборудования, инженерных систем, объектов недвижимости
7	7		Эксплуатация и обслуживание общего имущества многоквартирного дома
6	6		Управления жилищным фондом и коммунальной инфраструктурой
6	6		Антикризисное управление в сфере услуг
8	9		Преддипломная практика
4	4		Организационно-управленческая практика
6	6		Сервисная практика
ПКУВ-1.1 Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение			
8	9		ОЛ
4	4		Организационно-управленческая практика
5	5		Организация и планирование предприятий сервиса
56	78		Модуль получения квалификации "Контролер водопроводного хозяйства"
56	78		Техника и технологии сервиса в жилищно-коммунальной сфере
6	8		Квалификационный экзамен по модулю



Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			"Контролер водопроводного хозяйства"
8	9		Преддипломная практика
6	6		Сервисная практика
6	7		Методы принятия управленческих решений
ПКУВ-1.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания			
8	9		ОЛ
4	4		Организационно-управленческая практика
6	6		Сервисная практика
8	9		Преддипломная практика
5	5		Организация и планирование предприятий сервиса
56	78		Модуль получения квалификации "Контролер водопроводного хозяйства"
56	78		Техника и технологии сервиса в жилищно-коммунальной сфере
6	8		Квалификационный экзамен по модулю "Контролер водопроводного хозяйства"
6	7		Методы принятия управленческих решений
ПКУВ-1.3 Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия			
8	9		ОЛ
5	5		Организация и планирование предприятий сервиса
56	78		Модуль получения квалификации "Контролер водопроводного хозяйства"
56	78		Техника и технологии сервиса в жилищно-коммунальной сфере
6	8		Квалификационный экзамен по модулю "Контролер водопроводного хозяйства"
8	9		Преддипломная практика
4	4		Организационно-управленческая практика
6	6		Сервисная практика
6	7		Методы принятия управленческих решений

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
ПКУВ-1: Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности					
ПКУВ-1.1 Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение					
Знать: основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса жилищно-коммунального хозяйства; роль и	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, зачет



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
значение исследования поведения потребителей для маркетинговой деятельности организации.					
Уметь: применять современные технологии поиска и анализа информации в контексте профессиональной деятельности, выбирать оптимальные методы поиска и селекции информации соответственно поставленным задачам; прогнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса жилищно-коммунального хозяйства	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: приемами предоставления услуг потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, планирования деятельности предприятия сервиса, навыками менеджмента в сервисе;	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-1: Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности					
ПКУВ-1.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания					
Знать: методы исследования внешней и внутренней среды организации сервиса, основы организации процесса оказания услуг с учетом этики сферы сервиса, этики партнерских отношений,	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, зачет



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
<p>профессиональной этики; особенности реализации основных и специфических функций менеджмента при организации процесса сервиса; методы принятия управленческих решений, направленных на осуществление оптимального выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; основы коммуникационного процесса при организации процесса сервиса.</p>					
<p>Уметь: выявлять новые рыночные возможности организации производства и обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса; - выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели. производить координацию действий со всеми функциональным и подразделениями сервисной организации; при реализации процесса оказания услуги разрабатывать меры по преодолению проблемных ситуаций и их предупреждению; формировать управленческие решения, соответствующие особенностям организации процесса сервиса на предприятии; обеспечивать оптимальный выбор ресурсов при принятии</p>	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
управленческого решения в деятельности сервисной организации с учетом этики сферы сервиса; находить благоприятные пути разрешения конфликтов в процессе взаимодействия с различными хозяйствующими субъектами.					
Владеть: навыками принятия этически верных управленческих решений по разработке и реализации процесса сервиса; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; навыками вовлечения в производственный процесс и процесс обслуживания ресурсов внешней и внутренней среды с целью оказания услуги, учитывающей требования клиента; технологиями планирования и организации эффективных процессов оказания услуг;	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-1: Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности					
ПКУВ-1.3 Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия					
Знать: структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, зачет
Уметь: составлять краткосрочные планы сервисной деятельности; формулировать	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах.					
Владеть: приемами и методами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-2: Способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом					
ПКУВ-2.1 Участвует в обеспечении трудовой мотивации, инициативы и активности персонала структурного подразделения					
Знать: методику организации, планирования, контроля и мотивирования сотрудников организации на основе CRM систем	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, зачет
Уметь: составлять план работы подчиненных, контролировать качество работы подчиненных, контролировать технические и санитарные условия в структурных подразделениях	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками разработки системы мотивации работников в повышении качества выполняемых работ; эффективной коммуникации с подчиненными, обеспечивающие их лояльность к организации и мотивирующие на достижение поставленных целей	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-2: Способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом					
ПКУВ-2.2 Организует мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями					
Знать: управление процессами организации оказания услуг и	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, зачет



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов					
Уметь: организовывать мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками документального оформления результатов проверки качества и своевременности оказания услуг, выполнения работ и предоставления коммунальных ресурсов; согласования и заключение договоров с подрядными и ресурсоснабжающим и организациями, арендаторами, собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

7.3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Темы рефератов

1. Понятие и сущность планирования в деятельности предприятия сервиса.
2. Особенности систем стратегического, тактического и оперативного планирования.
3. Подходы к разработке стратегий деятельности сервисной организации.
4. Стратегическое видение перспектив и целей развития сервисной организации.
5. Роль внешней среды сервисной организации в принятии организационных управленческих решений.
6. Подходы к планированию деятельности сервисной организации в условиях неопределенности.
7. Факторы макросреды сервисной фирмы.
8. Инвестиционный климат сервисной территории как фактор влияния на процессы планирования.
9. Территориальные кластеры как элементы внешней среды сервисной организации.



10. Использование стратегического, тактического и оперативного анализа общей ситуации в сервисной отрасли и конкуренции в ней для построения планов перспективного развития.
11. Конкурентные позиции сервисной фирмы в отрасли: стратегические группы, ключевые факторы успеха в конкурентной борьбе.
12. Использование матрицы SWOT-анализа для осуществления планирования деятельности сервисного предприятия.
13. Создание покупательской ценности как основы стратегии сервисного бизнеса.
14. Стратегия и план развития сервисного рынка и продуктовых инноваций.
15. Особенности ценообразования на услуги (на примере предприятия РФ)
16. Ценовые стратегии конкурентной борьбы сервисных предприятий.
17. Ценность как основа формирования цены в современных условиях развития рынка
18. Ценообразование в рамках ценностно-ориентированного менеджмента.
19. Основные методы выбора планирования. Значение портфельного анализа для оценки бизнеса в сервисе.
20. Реализация процесса планирования в сфере сервиса как процесса управления стратегическими изменениями: трудности в реализации планов, этапы реализации, оценка готовности организации к их реализации.
21. Изменения в организационной структуре сервисной компании: централизация и децентрализация управления, типы организационных структур управления.
22. Изменения организационной культуры сервисной компании: основные составляющие организационной культуры, сопротивление изменениям и их преодоление.
23. Особенности налогообложения малых предприятий Саратовской области.
24. Характеристика и особенности управления предпринимательскими сетями в Саратовской области
25. Сравнительная характеристика транспортного налога в субъектах РФ
26. Организационные структуры управления сервисными предприятиями: понятие, типы
27. Особенности оплаты труда по графику суммированного учета рабочего времени на предприятиях
28. Анализ рисков деятельности предприятий сферы сервиса.
29. Особенности расчета налога на доход физических лиц на предприятиях сферы сервиса

Тестовые задания:

1. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

1. бытовые услуги;
2. услуги грузового и пассажирского транспорта, связи;
3. управленческие услуги;

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

1. исследовательская;
2. потребительская (пользовательская);
3. коммуникативная (общение).

3. Что такое трансфер?

1. Покупка и доставка билетов;
2. Встреча и проводы;
3. Экскурсионные услуги.

4. Выделите два главных уровня сервиса в познавательной деятельности:

1. эмпирический и теоретический;
2. оценочный и информационный;
3. аналитический и экспертный.

5. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

1. потребность в уважении, физиологические потребности, потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо);
2. потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.
3. физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в



любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении).

6. Совокупность предприятий сферы сервиса и их сервисная деятельность – это:

1. индустрия сферы услуг;
2. инфраструктура сферы услуг;
3. индустрия сервиса.

7. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:

1. это отчужденный от производителя результат труда;
2. это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;
3. фактически производство совмещено с потреблением.

8. Отличительными особенностями услуг являются:

1. неразрывность производства и потребления услуги;
2. несохраняемость услуг;
3. незабываемость услуг.

9. Сфера обслуживания населения – это:

1. совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению;
2. деятельность предприятий и организаций, направления на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах;
3. деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

10. Услуга – это:

1. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосязаемы и не приводят к завладению чем-либо;
2. осязаемые действия, направленные на товар или человека;
3. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.

11. Общественными услугами являются:

1. телевидение, радио, образование;
2. услуги, связанные с досугом;
3. услуги, связанные с транспортом.

12. К легитимным услугам относят:

1. нелегальные услуги;
2. услуги, имеющие криминальный оттенок;
3. услуги, одобряемые государством и обществом.

13. Контактной зоной может считаться:

1. стойка администратора в гостинице;
2. цех по ремонту оборудования;
3. строительная площадка.

14. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:

1. нормативное время;
2. время обслуживания;
3. ресурсное время.

15. Одной из существенных отличий услуги от товара является:

1. различие мест хранения;
2. более высокая стоимость;
3. совмещение производства и потребления.

16. Интеллектуальные потребности это потребности в:

1. образовании;
2. в самовыражении;
3. в пище.

17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

1. самообслуживание;
2. фирменное обслуживание;
3. индивидуальное обслуживание.

18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

1. осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку;



2. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку;
3. поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.

Вопросы к зачету

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. Принципы планирования деятельности сервисного предприятия
24. Классификация методов планирования деятельности предприятий сферы сервиса
25. Системы планов предприятия и порядок их реализации
26. Основные этапы разработки плана предприятия сервиса
27. Оценка сильных и слабых сторон сервисного предприятия: SWOT-анализ
28. Структура текущего плана предприятия сферы услуг
29. Планирование деятельности предприятия сферы сервиса на основе анализа его финансово-хозяйственной деятельности
30. Планирование деятельности сервисного предприятия на основе расчета показателей рентабельности

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к написанию реферата

Реферат - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой письменное или устное сообщение по представлению полученных результатов определенной темы.

Цель подготовки реферата: сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося; способствовать овладению методами научного познания; освоить навыки публичного выступления; научиться критически мыслить.



Текст реферата должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.

Критерии оценивания реферата:

«отлично»	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений. Выводы обоснованы.
«хорошо»	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы. Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Использованы информационные технологии. На дополнительные вопросы даны неполные ответы.
«удовлетворительно»	Проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована или непоследовательна. Использованы 1-2 профессиональных термина. Использованы информационные технологии частично. Допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствуют выводы.
«неудовлетворительно»	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Основные принципы тестирования, следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;
- систематичность – систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;
- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего федерального государственного образовательного стандарта.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования



Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 50 % тестовых заданий;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Критерии оценки знаний студентов на зачете

«Зачтено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.



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

8.1. Основная литература

Название	Ссылка
Гукова, О.Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.Н. Гукова. - М.: ФОРУМ, 2017. - 160 с.	http://znanium.com/catalog/product/966307
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.Н. Костюченко [и др.]. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. - 138 с.	http://www.iprbookshop.ru/76044.html

8.2. Дополнительная литература

Название	Ссылка
Методические указания по изучению дисциплины «Сервисная деятельность»: для студентов всех форм обучения, направления подготовки 43.03.01 Сервис, профиля подготовки Сервис и управление в жилищно-коммунальном хозяйстве [Электронный ресурс] / Минобрнауки России, ФГБОУ ВО Майкоп. гос. технол. ун-т, Фак. экономики и сервиса, Каф. маркетинга, сервиса и туризма ; [составитель Кумпилова А.Р.]. - Майкоп : Б.и., 2019. - 50 с.	http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100051547&DOK=0941E5&BASE=000001&time=1661198595&sign=684623fcae53568729624b6955b14196
Семиглазов, В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.А. Семиглазов. - Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. - 164 с.	http://www.iprbookshop.ru/72148.html

8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»

Znaniy.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО "Научно-издательский центр Инфра-М". - Москва, 2011 - - URL: <http://znanium.com/catalog> (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. BOOK.RU Коллекция Сервис и туризм : сайт / ЭБС BOOK.RU. - Москва, - URL: <https://www.book.ru/cat/578/1>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный.

<http://znanium.com/catalog/> IPRBooks. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / Общество с ограниченной ответственностью Компания "Ай Пи Ар Медиа". - Саратов, 2010 - . - URL: <http://www.iprbookshop.ru/586.html> - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст электронный. Является распространенным образовательным электронным ресурсом для высших и средних специальных учебных заведений, научно-исследовательских институтов, публичных библиотек, приобретающих корпоративный доступ для своих обучающихся, преподавателей и т.д. ЭБС включает учебную и научную литературу по направлениям подготовки высшего и среднего профессионального образования.

<http://www.iprbookshop.ru/586.html> Национальная электронная библиотека (НЭБ) : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека. - Москва, 2004 - - URL: <https://нэб.рф/>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. НЭБ - проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить



свободный доступ гражданам Российской Федерации ко всем изданным, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, – от книжных памятников истории и культуры, до новейших авторских произведений. В настоящее время проект НЭБ включает более 1.660.000 электронных книг, более 33.000.000 записей каталогов. РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА (РНБ) : сайт / Российская национальная библиотека. - Москва : РНБ, 1998. - URL: <http://nlr.ru/>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. "... одна из крупнейших в мире и вторая по величине фондов в Российской Федерации – служит российской культуре и науке, хранит национальную память, способствует просвещению населяющих Россию народов и распространению идей гуманизма. ... В фондах Библиотеки хранится более 38,6 млн экз. произведений печати и иных информационных ресурсов, в том числе и на электронных носителях, доступных широкому кругу пользователей. Ежегодно РНБ посещает около 850 тыс. читателей, которым выдается до 5 млн изданий, к ее электронным ресурсам обращаются за год свыше 10 млн удаленных пользователей. ... Сохраняя культурную и историческую преемственность, верность библиотечным традициям, заложенным еще в Императорской Публичной библиотеке, РНБ сегодня — современное информационное учреждение, оснащенное новейшим оборудованием и своевременно отвечающее на насущные вызовы времени." (цитата с сайта РНБ: http://nlr.ru/nlr_visit/RA1162/rnb-today) <https://нэб.рф/> Периодические издания доступные обучающимся и сотрудникам ФГБОУ ВО МГТУ по подписке и на основании контрактов и лицензионных соглашений. [/index.php/resursy/37-periodicheskie-izdaniya](https://www.economy.gov.ru/) Ресурсы открытого доступа Министерство экономического развития Российской Федерации - <https://www.economy.gov.ru/> <https://www.economy.gov.ru/>



9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Раздел / Тема с указанием основных учебных элементов	Методы обучения	Способы (формы) обучения	Средства обучения	Формируемые компетенции/ трудовые функции
<p>Тема 1. Организационно-правовые основы деятельности сервисного предприятия</p> <p>Понятие предпринимательской деятельности. Основные признаки, определяющие предприятие. Предпринимательская деятельность в сфере сервиса. Формы осуществления сервисной деятельности. Модель организации деятельности предприятия сферы сервиса. Преимущества и недостатки ИП и ООО как организационно-правовых форм предприятий сервиса. Организационно-правовые основы создания ИП в сфере сервиса: тонкости регистрации индивидуального предпринимателя. Документационное оформление создания общества с ограниченной ответственностью. ЕГРЮЛ, ЕГРИП, ОГРН, ИНН/КПП, коды статистики: ОКТМО и пр., свидетельства о постановке на налоговый учет ООО; свидетельство о регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя и др. документы по регистрации сервисного предприятия.</p>	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ – 1.1., ПКУВ – 1.2.
<p>Тема 2. Организация и управление процессом оказания услуг</p> <p>Понятие производственного процесса. Предмет труда, средства труда, труд, или целесообразная деятельность. Технологический процесс, вспомогательный процесс. Операция. Технологическая операция. Вспомогательная операция. Принципы организации производственных процессов. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Структура процесса</p>	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ – 1.2., ПКУВ – 2.2.

оказания услуги. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.				
<p>Тема 3. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса</p> <p>Типы и методы организации выполнения услуг. Тип производства. Массовое, единичное, серийное производство. Метод организации производства. Поточно-операционный, бригадно-операционный, индивидуальный метод организации выполнения услуги. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса: функции организации труда, формы разделения труда. Нормирование труда. Показатели оценки уровня организации основного производства.</p>	формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ – 2.1., ПКУВ – 1.2.
<p>Тема 4. Организация налогообложения на предприятиях сервиса</p> <p>Понятие налогов. Прямые, косвенные налоги. Структура налога. Виды налогов и компетенция органов государственной власти. Общая система налогообложения. Особенности специальных налоговых режимов. Единый налог с вмененного дохода. Упрощенная система налогообложения. Патентная система налогообложения.</p>	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ – 1.1., ПКУВ – 1.2.
<p>Тема 5. Организация оплаты труда на сервисном предприятии</p> <p>Принципы и способы регулирования оплаты труда. Формы и системы оплаты труда: сдельная, повременная, смешанная. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате.</p>	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ – 1.3., ПКУВ – 2.1.
<p>Тема 6. Организация контроля качества услуг и продукции</p> <p>Понятие качества продукции и услуг. Показатели качества услуг и продукции: показатели назначения, надежности, технологичности, стандартизации и унификации, транспортабельности, безопасности, эргономические, эстетические, патентно-правовые показатели. Количественные значения показателей качества. Ожидания покупателей при оценке качества услуг. Качество обслуживания клиентов.</p>	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ – 1.3., ПКУВ – 2.2.

<p>Факторы, обуславливающие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.</p>				
<p>Тема 7. Организация обслуживания потребителей</p> <p>Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителей. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителей.</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>ПКУВ – 1.2., ПКУВ – 1.3.</p>
<p>Тема 8. Основы внутрифирменного планирования деятельности предприятия сферы сервиса</p> <p>Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка. Показатели деятельности предприятий сферы сервиса: количественные и качественные, абсолютные и относительные. Отличия централизованного планирования от планирования в рыночных условиях. Принципы и методы планирования. Система планов предприятия сервиса. Этапы разработки плана сервисного предприятия: анализ исходных позиций предприятия, оценка сильных и слабых сторон предприятия (SWOT-анализ), разработка оптимальных планов предприятия (стратегические, долгосрочные, среднесрочные, краткосрочные планы). Структура текущего плана предприятия сферы услуг.</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>ПКУВ – 1.1., ПКУВ – 2.1.</p>
<p>Тема 9. Планирование финансовых результатов деятельности предприятий сферы сервиса</p> <p>Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса. Горизонтальный и вертикальный анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса как способ выявления его внутрипроизводственных возможностей: первый этап разработки плана. Показатели финансового плана предприятия: показатели деловой активности, ликвидности и платежеспособности, рентабельности.</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>ПКУВ – 1.1., ПКУВ – 2.2.</p>

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

10.1. Перечень необходимого программного обеспечения

Название
1С Предприятие 8.3 - учебная версия Свободная лицензия
7-Zip Свободная лицензия
Adobe Reader DC Свободная лицензия
Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095
Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401

10.2. Перечень необходимых информационных справочных систем:

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

Название
Znanium.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО 'Научно-издательский центр Инфра-М'. - Москва, 2011 - - URL: http://znanium.com/catalog (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. BOOK.RU Коллекция Сервис и туризм : сайт / ЭБС BOOK.RU. - Москва, - URL: https://www.book.ru/cat/578/1 . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. http://znanium.com/catalog/
IPRBooks. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / Общество с ограниченной ответственностью Компания 'Ай Пи Ар Медиа'. - Саратов, 2010 - . - URL: http://www.iprbookshop.ru/586.html - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст электронный. Является распространенным образовательным электронным ресурсом для высших и средних специальных учебных заведений, научно-исследовательских институтов, публичных библиотек, приобретающих корпоративный доступ для своих обучающихся, преподавателей и т.д. ЭБС включает учебную и научную литературу по направлениям подготовки высшего и среднего профессионального образования. http://www.iprbookshop.ru/586.html
Национальная электронная библиотека (НЭБ) : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека. - Москва, 2004 - - URL: https://нэб.рф/ . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. НЭБ - проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить свободный доступ гражданам Российской Федерации ко всем изданным, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, - от книжных памятников истории и культуры, до новейших авторских произведений. В настоящее время проект НЭБ включает более 1.660.000 электронных книг, более 33.000.000 записей каталогов. РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА (РНБ) : сайт / Российская национальная библиотека. - Москва : РНБ, 1998. - URL: http://nlr.ru/ . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. '... одна из крупнейших в мире и вторая по величине фондов в Российской Федерации - служит российской культуре и науке, хранит национальную память, способствует просвещению населения России народов и распространению идей гуманизма. ... В фондах Библиотеки хранится более 38,6 млн экз. произведений печати и иных информационных ресурсов, в том числе и на электронных носителях, доступных широкому кругу пользователей. Ежегодно РНБ посещает около 850 тыс. читателей, которым выдается до 5 млн изданий, к ее электронным ресурсам обращаются за год свыше 10 млн удаленных пользователей. ... Сохраняя культурную и историческую преемственность, верность библиотечным традициям, заложенным еще в Императорской Публичной библиотеке, РНБ сегодня — современное информационное учреждение, оснащенное новейшим оборудованием и своевременно отвечающее на насущные вызовы времени.' (цитата с сайта РНБ: http://nlr.ru/nlr_visit/RA1162/rnb-today) https://нэб.рф/
Периодические издания доступные обучающимся и сотрудникам ФГБОУ ВО МГТУ по подписке и на основании контрактов и лицензионных соглашений. /index.php/resursy/37-periodicheskie-izdaniya
Ресурсы открытого доступа

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

Название



<p>Znanium.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО 'Научно-издательский центр Инфра-М'. - Москва, 2011 - - URL: http://znanium.com/catalog (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. BOOK.RU Коллекция Сервис и туризм : сайт / ЭБС BOOK.RU. - Москва, - URL: https://www.book.ru/cat/578/1. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. http://znanium.com/catalog/</p>
<p>IPRBooks. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / Общество с ограниченной ответственностью Компания 'Ай Пи Ар Медиа'. - Саратов, 2010 - . - URL: http://www.iprbookshop.ru/586.html - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст электронный. Является распространенным образовательным электронным ресурсом для высших и средних специальных учебных заведений, научно-исследовательских институтов, публичных библиотек, приобретающих корпоративный доступ для своих обучающихся, преподавателей и т.д. ЭБС включает учебную и научную литературу по направлениям подготовки высшего и среднего профессионального образования. http://www.iprbookshop.ru/586.html</p>
<p>Национальная электронная библиотека (НЭБ) : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека. - Москва, 2004 - - URL: https://нэб.рф/. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. НЭБ - проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить свободный доступ гражданам Российской Федерации ко всем изданным, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, - от книжных памятников истории и культуры, до новейших авторских произведений. В настоящее время проект НЭБ включает более 1.660.000 электронных книг, более 33.000.000 записей каталогов. РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА (РНБ) : сайт / Российская национальная библиотека. - Москва : РНБ, 1998. - URL: http://nlr.ru/. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. '... одна из крупнейших в мире и вторая по величине фондов в Российской Федерации - служит российской культуре и науке, хранит национальную память, способствует просвещению населяющих Россию народов и распространению идей гуманизма. ... В фондах Библиотеки хранится более 38,6 млн экз. произведений печати и иных информационных ресурсов, в том числе и на электронных носителях, доступных широкому кругу пользователей. Ежегодно РНБ посещает около 850 тыс. читателей, которым выдается до 5 млн изданий, к ее электронным ресурсам обращаются за год свыше 10 млн удаленных пользователей. ... Сохраняя культурную и историческую преемственность, верность библиотечным традициям, заложенным еще в Императорской Публичной библиотеке, РНБ сегодня — современное информационное учреждение, оснащенное новейшим оборудованием и своевременно отвечающее на насущные вызовы времени.' (цитата с сайта РНБ: http://nlr.ru/nlr_visit/RA1162/rnb-today) https://нэб.рф/</p>
<p>eLIBRARY.RU. : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2000. - . - URL: https://elibrary.ru/defaultx.asp. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Платформа eLIBRARY.RU была создана в 1999 году по инициативе Российского фонда фундаментальных исследований для обеспечения российским ученым электронного доступа к ведущим иностранным научным изданиям. С 2005 года eLIBRARY.RU начала работу с русскоязычными публикациями и ныне является ведущей электронной библиотекой научной периодики на русском языке в мире. https://elibrary.ru/defaultx.asp</p>
<p>Периодические издания доступные обучающимся и сотрудникам ФГБОУ ВО МГТУ по подписке и на основании контрактов и лицензионных соглашений. /index.php/resursy/37-periodicheskie-izdaniya</p>
<p>Ресурсы открытого доступа</p>
<p>Министерство экономического развития Российской Федерации - https://www.economy.gov.ru/</p>



11. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Наименования специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типов (5-5-21); 385000, Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Жуковского/ ул.Пролетарская, дом № 30/дом № 234 (385000, Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Жуковского, дом №30/ ул.Пролетарская, дом №234, стр. 1), Учебный корпус № 5	Учебная мебель на 28 посадочных мест, доска, мультимедийное оборудование (проектор, экран)	
Помещения для самостоятельной работы (1-Читальный зал ФГБОУ ВО «МГТУ»); 385000, Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Первомайская, дом № 191, Здание учебного корпуса	Мебель на 150 посадочных мест, компьютерное оснащение с выходом в Интернет на 30 посадочных мест, специализированная мебель (стулья, столы, шкафы, шкафы выставочные), мультимедийное оборудование, оргтехника (принтеры, сканеры, ксерокс)	1С Предприятие 8.3 - учебная версия Свободная лицензия7-Zip Свободная лицензияAdobe Reader DC Свободная лицензияMicrosoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401

