

Аннотация

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

Ф.И.О. владельца: Илья Владимирович

Должность: Проректор по учебной работе

Дата подписания: 07.11.2024 15:24:00

Уникальный программный ключ:

fa44c01b921021a73100000000000000

**рабочей программы учебной дисциплины "Б1.В.03 Организация и планирование
предприятий сервиса"
направления подготовки бакалавров "43.03.01 Сервис"
профиль подготовки "Сервис и управление жилищно-коммунальным хозяйством"**

программа подготовки "бакалавр"

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.

Основные блоки и темы дисциплины

Раздел дисциплины
Организационно-правовые основы деятельности сервисного предприятия
Организация и управление процессом оказания услуг
Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса
Организация налогообложения на предприятиях сервиса
Организация оплаты труда на сервисном предприятии
Организация контроля качества услуг и продукции
Организация обслуживания потребителей
Основы внутрифирменного планирования деятельности предприятия сферы сервиса
Планирование финансовых результатов деятельности предприятий сферы сервиса
Промежуточная аттестация

Место дисциплины в структуре ОП

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.

В результате изучения дисциплины бакалавр должен обладать следующими компетенциями:

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		
основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса жилищно-коммунального хозяйства; роль и значение исследования поведения потребителей для маркетинговой деятельности организации.	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	приемами предоставления услуг потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, планирования деятельности предприятия сервиса, навыками менеджмента в сервисе;
ПКУВ-1: Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности		
ПКУВ-1.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания		
методы исследования внешней и внутренней среды организации сервиса, основы организации процесса оказания услуг с учетом этики сферы сервиса, этики партнерских отношений, 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.	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 функциональными 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 управленческого решения в деятельности сервисной организации с учетом этики сферы сервиса; находить благоприятные пути разрешения конфликтов в процессе взаимодействия с различными хозяйствующими субъектами.	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;
ПКУВ-1: Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности		
ПКУВ-1.3 Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия		
структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности.	составлять краткосрочные планы сервисной деятельности; формулировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах.	приемами и методами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя.
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		
методику организации, планирования, контроля и мотивирования сотрудников организации на основе CRM систем	составлять план работы подчиненных, контролировать качество работы подчиненных, контролировать технические и санитарные условия в структурных подразделениях	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



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		
управление процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов	организовывать мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями	навыками документального оформления результатов проверки качества и своевременности оказания услуг, выполнения работ и предоставления коммунальных ресурсов; согласования и заключение договоров с подрядными и ресурсоснабжающими организациями, арендаторами, собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме

Дисциплина "Организация и планирование предприятий сервиса" изучается посредством лекций, все разделы программы закрепляются практическими, лабораторными занятиями, выполнением контрольных работ, самостоятельной работы над учебной и научно-технической литературой и завершается экзаменом.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 144 часа, 4 зачетные единицы.

Вид промежуточной аттестации: Зачет.

Разработчик:	Подписано простой ЭП 22.08.2022	Галинская Наталья Николаевна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 24.08.2022	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 24.08.2022	Кумпилова Анжелика Руслановна

