

Аннотация

*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»*

Цели изучения курса: овладение системой знаний в области организации и планирования деятельности предприятий сферы сервиса, управления производственным процессом и процессом оказания услуг; умением применять знания на практике; овладение современными методами оптимизации сервисной деятельности.

Задачи дисциплины:

- формирование у студентов целостного представления о сервисной деятельности, включающей следующие виды: сервисная, производственно-технологическая, организационно-управленческая, научно-исследовательская, на основе системного подхода к решению проблем сферы сервиса;
- тренировка практического умения организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
- владение студентами-бакалаврами практическими инструментами для разработки стратегий развития предприятия, новых услуг, управления процессами на предприятии сервиса;
- формирование у студентов устойчивых профессиональных компетенций, позволяющих принимать ответственные решения в процессе управления предприятием сервиса, оказания услуги потребителю.

Основные блоки и темы дисциплины

Тема 1. Организация деятельности предприятия в системе рыночной экономики.

Тема 2. Организация основного производства и производственной инфраструктуры на предприятиях сервиса.

Тема 3. Организация контроля качества сервисных услуг.

Тема 4. Организация обслуживания потребителей.

Тема 5. Понятие планирования, его задачи, основные принципы и методы.

Тема 6. Система планов предприятия сервиса, их взаимосвязь.

Тема 7. Планирование производства и сбыта продукции, оказания услуг.

Учебная дисциплина «Организация и планирование предприятий сервиса» входит в перечень дисциплин части ОПОП, формируемой участниками образовательных отношений.

В результате изучения дисциплины «Организация и планирование предприятий сервиса» у обучающегося формируются следующие профессиональные (ПКУВ) компетенции, предусмотренные ФГОС ВО:

ПКУВ-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

Индикаторы достижения компетенций:

ПКУВ-1.1. Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует 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. Способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом

Индикаторы достижения компетенций:

ПКУВ-2.1. Участвует в обеспечении трудовой мотивации, инициативы и активности персонала структурного подразделения;

ПКУВ-2.2. Организует мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными,

ресурсоснабжающими организациями;

ПКУВ-2.3. Участвует в управлении процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов;

ПКУВ-2.4. Участвует в оставлении актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры.

В результате освоения дисциплины студент должен

знать:

основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса (ПКУВ-1); структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности (ПКУВ-2).

уметь:

прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса (ПКУВ-1);

составлять краткосрочные планы сервисной деятельности; формулировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах (ПКУВ-1).

владеть:

приемами предоставления услуг потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, планирования деятельности предприятия сервиса, навыками менеджмента в сервисе (ПКУВ-1);

приемами и методами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя (ПКУВ-2).

Дисциплина «Организация и планирование предприятий сервиса» изучается посредством лекций, все разделы программы закрепляются практическими занятиями, выполнением тестовых заданий, самостоятельной работы над учебной литературой и завершается зачетом.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 108 часов, 3 зачетные(х) единицы(ы).

Вид промежуточной аттестации: зачет.

Разработчик
доцент кафедры сервиса, маркетинга и туризма

С. И. Лабинцева

Зав. выпускающей кафедрой

А. Р. Кумпилова

