

Государственное образовательное учреждение
«Приднестровский государственный университет им. Т.Г. Шевченко»
Бендерский Политехнический филиал
Кафедра «Инженерные науки промышленность и транспорт»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Б1.В.ДВ.04.02 «Организация и планирование деятельности
предприятия сервиса»
на 2022/2023 учебный год
(в комбинированном формате)

Направление подготовки:

2.23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и
комплексов»

Профиль подготовки

«Автомобили и автомобильное хозяйство»

квалификация выпускника:

бакалавр

Форма обучения: очная

год набора 2022г.

Бендеры, 2022

Рабочая программа дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятия сервиса» разработана в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта ВО по направлению подготовки 2.23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов» и основной профессиональной образовательной программы (учебного плана) по профилю подготовки «Автомобили и автомобильное хозяйство»

Составитель рабочей программы ст.преподаватель кафедры
«Инженерные науки, промышленность и транспорт» _____ Н.А. Колесниченко
(подпись)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры «Инженерные науки, промышленность и транспорт»

« 06 » 09 2022г. протокол № 2

И.о. зав. кафедры – разработчика

« 28 » 09 2022г. _____ А.С. Янута
(подпись)

Зам. директора по УМР

« 30 » 08 2022г

_____ / И.М.Руснак /
(подпись)

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Целями освоения учебной дисциплины **Организация и планирование деятельности предприятия сервиса** является формирование у студентов компетенций в процессе приобретения теоретических знаний и практических навыков для эффективной организации деятельности предприятий сервиса, решения проблем сервисного обслуживания клиентов, оптимизации управления качеством услуг, организации оплаты труда, методики расчета плановых показателей деятельности, особенности бизнес-планирования в сфере услуг, а также получения теоретических знаний и практических навыков в области планирования деятельности предприятий сервиса.

2 Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина **«Организация и планирование деятельности предприятия сервиса»** относится к вариативной части дисциплин по выбору основной образовательной программы подготовки бакалавров по профилю «Автомобили и автомобильное хозяйство» по направлению 2.23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов». Для освоения дисциплины «Основы менеджмента и маркетинга» необходимы знания, умения и навыки, полученные в средней общеобразовательной школе.

3 Требования к результатам освоения дисциплины

Изучение дисциплины направлено на формирование компетенций приведенных в таблице ниже:

Категория (группа) компетенций	Код и наименование	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Универсальные компетенции и индикаторы их достижения		
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИД _{УК-2.1.} Идентификация профильных задач профессиональной деятельности ИД _{УК-2.2.} Представление поставленной задачи в виде конкретных заданий ИД _{УК-2.3.} Определение потребности в ресурсах для решения задач профессиональной деятельности ИД _{УК-2.4.} Выбор правовых и нормативно-технических документов, применяемых для решения заданий профессиональной деятельности ИД _{УК-2.5.} Выбор способа решения задачи профессиональной

		деятельности с учётом наличия ограничений и ресурсов ИД_{УК-2.6.} Составление последовательности (алгоритма) решения задачи
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД_{УК-3.1.} Восприятие целей и функций команды ИД_{УК-3.2.} Восприятие функций и ролей членов команды, осознание собственной роли в команде ИД_{УК-3.3.} Установление контакта в процессе межличностного взаимодействия ИД_{УК-3.4.} Выбор стратегии поведения в команде в зависимости от условий
Гражданская позиция	УК-11. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	ИД_{УК-11.1.} Анализирует действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности, а также способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней ИД_{УК-11.2.} Планирует, организует и проводит мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в обществе ИД_{УК-11.3.} Соблюдает правила общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции ИД_{УК-11.4.} Знает: сущность и характеристики коррупционного поведения,

		причины его появления и формы его проявления в различных сферах общественной жизни, сущность профессиональной деформации. ИД УК-11.5 Умеет: выявлять и давать оценку коррупционного поведения и содействовать его пресечению. ИД УК-11.6 Владеет: навыками противодействия различным проявлениям коррупционного поведения, определяет свою активную гражданскую позицию по противодействию коррупции.
--	--	--

4 Структура и содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости в з.е./часах по видам аудиторной и самостоятельной работы студентов по семестрам:

Распределение трудоемкости в з.е./часах по видам аудиторной и самостоятельной работы студентов по профилю подготовки «Автомобили и автомобильное хозяйство» направления 2.23.03.03 «Эксплуатация транспортно – технологических машин и комплексов»:

Семес тр	Количество часов						Форма итогового контроля
	Трудоемко сть, з.е./часы	В том числе					
		Аудиторных				Самост работы	
		Всего	Лекци й	Лаб. раб.	Практ. зан.		
2	3 з.е. /108	58	26	-	32	50	Зачет с оценкой
Итого:	3 з.е. /108	58	26	-	32	50	Зачет с оценкой

4.2. Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

№ раз- дела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная Работа			Внеауд. работа (СР)
			Л	ПЗ	ЛР	
1.	Организация и управление процессом оказания услуг.	9	2	2		5
2.	Основы организации деятельности предприятия в системе рыночной экономики.	9	2	2		5
3.	Организация производства на предприятиях сервиса.	11	2	4		5
4.	Организация обслуживания потребителей на предприятиях сервиса.	11	2	4		5
5.	Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса	12	2	4		6

№ раз-дела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная Работа			Внеауд. работа (СР)
			Л	ПЗ	ЛР	
6.	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса	14	4	4		6
7.	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса.	14	4	4		6
8.	Основы планирования на предприятии.	14	4	4		6
9.	Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг.	14	4	4		6
Итого:		108	26	32	-	50

4.3. Тематический план по видам учебной деятельности

Лекции

№ п/п	№ раздела	Объем часов	Тема лекции	Учебно-наглядные пособия
1. Раздел. Организация и управление процессом оказания услуг.				
1	1	2	Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Структура процесса оказания услуги. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени	Слайды, схемы.
Итого по разделу часов		2		
2 Раздел. Основы организации деятельности предприятия в системе рыночной экономики.				
2	2	2	Особенности организации деятельности предприятий сервиса. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект, как производственная система. Виды и структура предприятий сервиса. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия	Слайды, схемы.
Итого по разделу часов		2		
3 Раздел. Организация производства на предприятиях сервиса.				
3	3	2	Типы и методы организации выполнения услуг. Организация труда на предприятиях сервиса. Показатели оценки уровня организации основного производства.	Слайды, схемы.
Итого по разделу часов		2		
4 Раздел. Организация обслуживания потребителей на предприятиях сервиса.				
4	4	2	Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.	Слайды, схемы.

Итого по разделу часов	2			
5 Раздел. Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса.				
5	5	2	Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции	Слайды, схемы.
Итого по разделу часов	2			
6 Раздел. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.				
6	6	2	Принципы и способы регулирования оплаты труда. Содержание тарифной системы.	Слайды, схемы.
7	6	2	Формы и системы оплаты труда. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате	Слайды, схемы.
Итого по разделу часов	4			
7 Раздел. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса.				
8	7	2	Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. Организация ремонтного хозяйства. Организация инструментального и энергетического хозяйства.	Слайды, схемы.
9	7	2	Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства. Организация транспортного хозяйства	Слайды, схемы.
Итого по разделу часов	4			
8 Раздел. Основы планирования на предприятии.				
10	8	2	Функции и принципы планирования. Процесс организации планирования на предприятии. Плановые показатели, нормы и нормативы. Планирование объема производства и реализации услуг.	Слайды, схемы.
11	8	2	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда. Планирование стратегии развития предприятия. Планирование маркетинга. Планирование инвестиционной деятельности предприятия	Слайды, схемы.
Итого по разделу часов	4			
9 Раздел. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг.				
12	9	2	Задачи и функции бизнес-плана предприятия. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сферы услуг	Слайды, схемы.
13	9	2	Производственная программа. Организационный и финансовый план	Слайды, схемы.
Итого по разделу часов	4			
ИТОГО	26			

Практические (семинарские)

№ п/п	№ раздела	Объем часов	Тема лекции	Учебно-наглядные пособия
1. Раздел. Организация и управление процессом оказания услуг.				
1	1	2	Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Структура процесса оказания услуги. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени	Слайды, схемы.
Итого по разделу часов		2		
2 Раздел. Основы организации деятельности предприятия в системе рыночной экономики.				
2	2	2	Особенности организации деятельности предприятий сервиса. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект, как производственная система. Виды и структура предприятий сервиса. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия	Слайды, схемы.
Итого по разделу часов		2		
3 Раздел. Организация производства на предприятиях сервиса.				
3	3	2	Типы и методы организации выполнения услуг. Организация труда на предприятиях сервиса.	Слайды, схемы.
4	3	2	Показатели оценки уровня организации основного производства.	Слайды, схемы.
Итого по разделу часов		4		
4 Раздел. Организация обслуживания потребителей на предприятиях сервиса.				
5	4	2	Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителя.	Слайды, схемы.
6	4	2	Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.	Слайды, схемы.
Итого по разделу часов		4		
5 Раздел. Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса.				
7	5	2	Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.	Слайды, схемы.
8	5	2	Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции	Слайды, схемы.
Итого по разделу часов		4		

6 Раздел. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.				
9	6	2	Принципы и способы регулирования оплаты труда. Содержание тарифной системы.	Слайды, схемы.
10	6	2	Формы и системы оплаты труда. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате	Слайды, схемы.
Итого по разделу часов		4		
7 Раздел. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса.				
11	7	2	Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. Организация ремонтного хозяйства. Организация инструментального и энергетического хозяйства.	Слайды, схемы.
12	7	2	Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства. Организация транспортного хозяйства	Слайды, схемы.
Итого по разделу часов		4		
8 Раздел. Основы планирования на предприятии.				
13	8	2	Функции и принципы планирования. Процесс организации планирования на предприятии. Плановые показатели, нормы и нормативы. Планирование объема производства и реализации услуг.	Слайды, схемы.
14	8	2	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда. Планирование стратегии развития предприятия. Планирование маркетинга. Планирование инвестиционной деятельности предприятия	Слайды, схемы.
Итого по разделу часов		4		
9 Раздел. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг.				
15	9	2	Задачи и функции бизнес-плана предприятия. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сферы услуг.	Слайды, схемы.
16	9	2	Производственная программа. Организационный и финансовый план	Слайды, схемы.
Итого по разделу часов		4		
ИТОГО		32		

Лабораторные работы не предусмотрены.

Самостоятельная работа студента

№ п/п	№ раздела	Тема и вид СРС	Трудоемкость (в часах)
1	1	Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Структура процесса оказания услуги. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени 1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Подготовка рефератов 3. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач 4. Подготовка к зачету	5
Итого часов по разделу			5
2	2	Особенности организации деятельности предприятий сервиса. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект, как производственная система. Виды и структура предприятий сервиса. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия. 1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Подготовка рефератов 3. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач 4. Подготовка к зачету	5
Итого часов по разделу			5
3	3	Типы и методы организации выполнения услуг. Организация труда на предприятиях сервиса. Показатели оценки уровня организации основного производства. 1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Подготовка рефератов 3. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач 4. Подготовка к зачету	5
Итого часов по разделу			5
4	4	Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя. 1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Подготовка рефератов 3. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач 4. Подготовка к зачету	5

Итого часов по разделу			5
5	5	Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции 1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Подготовка рефератов 3. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач 4. Подготовка к зачету	6
Итого часов по разделу			6
6	6	Принципы и способы регулирования оплаты труда. Содержание тарифной системы. Формы и системы оплаты труда. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате 1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Подготовка рефератов 3. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач 4. Подготовка к зачету	
Итого часов по разделу			6
7	7	Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. Организация ремонтного хозяйства. Организация инструментального и энергетического хозяйства. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства. Организация транспортного хозяйства 1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Подготовка рефератов 3. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач 4. Подготовка к зачету	6
Итого часов по разделу			6
8	8	Функции и принципы планирования. Процесс организации планирования на предприятии. Плановые показатели, нормы и нормативы. Планирование объема производства и реализации услуг. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда. Планирование стратегии развития предприятия. Планирование маркетинга. Планирование инвестиционной деятельности предприятия. 1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Подготовка рефератов 3. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач 4. Подготовка к зачету	6
Итого часов по разделу			6

9	9	Задачи и функции бизнес-плана предприятия. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сферы услуг. Производственная программа. Организационный и финансовый план. 1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Подготовка рефератов 3. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач 4. Подготовка к зачету	6
Итого часов по разделу			6
ИТОГО			50

5. Примерная тематика курсовых проектов (работ):

Не предусмотрены

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

6.1. Обеспеченность обучающихся учебниками, учебными пособиями

№ п/п	Наименование учебника, учебного пособия	Автор	Год издания	Кол-во экземпляров	Электронная версия	Место размещения электронной версии
<i>Основная литература</i>						
1	Организация и планирование автотранспортных предприятий	Анисимов, А.П.	2000	-	В наличии	электронная библиотека БПФ
2	Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса	Виноградова М.В.	2014	-	В наличии	электронная библиотека БПФ
3	Организация производства и управления предприятием	Володько В.Ф.	2017	-	В наличии	электронная библиотека БПФ
4	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	Казакевич Т.А.	2014	-	В наличии	электронная библиотека БПФ
5	Экономика автосервиса. Создание автосервисного участка на базе действующего предприятия: Учебное пособие	Сербиновский Б.Ю., Напхоненко Н.В., Колоскова Л.И.	2007	-	В наличии	электронная библиотека БПФ
<i>Дополнительная литература</i>						
6	Организация и планирование производства : учебно-практическое	Козлова Т.В.	2012	-		электронная библиотека БПФ

	пособие					
7	Логистика автомобильного транспорта : учеб. пособие.	Макаров В.М., Попова Г.В.	2011	-	В наличии	электронная библиотека БПФ
8	Производственный менеджмент	Малюк В.И., Немчин А.М	2008	-	В наличии	электронная библиотека БПФ
Итого по дисциплине: % печатных изданий 0% ; % электронных 100;						

6.2. Программное обеспечение

1. <http://vspmr.org/> Верховный совет ПМР
2. <http://www.mepmr.org/> Министерство экономического развития ПМР,
3. <http://www.minfin-pmr.org/index.php/links> Министерство финансов ПМР.
4. <http://tiraspol.ru/> Торгово-промышленная палата ПМР.
5. www.consultant.ru-нормативные документы
6. www.vopreco.ru - Вопросы экономики
7. www.worldneweconomy.ru - Мир новой экономики
8. www.imemo.ru - Мировая экономика и международные отношения (МЭиМО)
www.rej.guu.ru - Российский экономический журнал (РЭЖ)
9. www.finans.rusba.ru - Финансы и экономика

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Для проведения всех видов учебной подготовки дисциплина «Основы менеджмента и маркетинга» должна быть обеспечена необходимой материально-технической базой, включающей в себя:

- лекционные аудитории с видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет, электронной доской, учебной мебелью;
- помещения для проведения практических занятий, должны быть оснащены персональными компьютерами с локальной сетью, мультимедийным проектором, учебной мебелью;
- библиотеку, имеющую рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины: Приведены в УМКД

В учебном процессе для формирования и развития профессиональных навыков студентов должны использоваться следующие формы работы:

1. Лекции с мультимедийной презентацией информации.
2. Активные и интерактивные методы проведения занятий:
 - проблемный;
 - диалоговый;
 - игровой;
 - исследовательский;
 - модульный;
 - критических ситуаций;
 - автоматизированного обучения

Рабочая учебная программа по дисциплине «Основы менеджмента и маркетинга» составлена в соответствии с требованиями Федерального Государственного образовательного стандарта ВПО по профилю подготовки «Автомобили и автомобильное хозяйство» направления 2.23.03.03 «Эксплуатация транспортно – технологических машин

и комплексов», утвержденного приказом Министерства образования и науки российской Федерации от 07 августа 2020 года №916.

9. Технологическая карта дисциплины

Курс 1 группы БП22ДР62АХ1 семестр 2

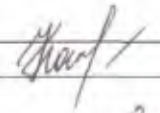
Преподаватель – лектор: Н.А.Колесниченко

Преподаватель, ведущий практические занятия: Н.А.Колесниченко

Кафедра «ИНПиТ»

Весовой коэффициент дисциплины в совокупной рейтинговой оценке, рассчитываемой по всем дисциплинам 3з.е.

Форма текущей аттестации	Расшифровка	Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
Контроль посещаемости занятий	Посещение лекционных занятий	2	5
	Посещение семинарских и практических занятий	2	5
Текущий контроль работы на семинарских и практических занятиях	Организация и управление процессом оказания услуг.	2	6
	Основы организации деятельности предприятия в системе рыночной экономики.	2	6
	Организация производства на предприятиях сервиса.	2	6
	Организация обслуживания потребителей на предприятиях сервиса.	3	7
	Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса	3	7
	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса	3	7
	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса.	3	7
	Основы планирования на предприятии.	3	7
	Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг.	3	7
Рубежный контроль	1.Контрольная работа №1	6	15
	2. Контрольная работа №2	6	15
Итого количество баллов по текущей аттестации		40	100
Промежуточная аттестация	Зачет с оценкой	10	30
Итого по дисциплине		40	100

Составитель  Н.А. Колесниченко

И.о. зав. кафедрой ИНПиТ  / А.С. Янута /

Зам. директора по УМР ВО

 / И.М. Руснак /

