

Государственное образовательное учреждение
«Приднестровский государственный университет им. Т.Г. Шевченко»
Бендерский Политехнический филиал
Кафедра «Транспортно-технологические машины и комплексы»



УТВЕРЖДАЮ
директор БПО ГОУ
«ПГУ им. Т.Г. Шевченко»
политехнический филиал
С.С. ИВАНОВА
(подпись, расшифровка подписи)
20 24 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

По дисциплине

Б1.В.ДВ.04.02 «Организация и планирование деятельности
предприятия сервиса»
на 2023/2024 учебный год

Направление подготовки:

2.23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и
комплексов»

Профиль подготовки

«Автомобили и автомобильное хозяйство»

квалификация выпускника:

бакалавр

Форма обучения: заочная (5 лет)

год набора 2022г.

Бендеры, 2023

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
«Транспортно-технологические машины и комплексы»  Н.А. Колесниченко
(подпись)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры «Транспортно-технологические машины и комплексы»

« 5 » 05 2023 г. протокол № 2

И.о. зав. кафедры – разработчика

« 5 » 09 2023 г.  А.С. Янута
(подпись)

Зам. директора по УМР ВПО

« 23 » 01 2024 г.

 Н.А. Колесниченко
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 ОПОП 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»:

Курс	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	16	6	-	10	88	Контрольная работа, Зачет с оценкой (4часа)
Итого:	3 з.е. /108	16	6	-	10	88	Контрольная работа, Зачет с оценкой (4часа)

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.	11	1	1		9
2.	Основы организации деятельности предприятия в системе рыночной экономики.	11		1		10
3.	Организация производства на предприятиях сервиса.	11	1	1		9
4.	Организация обслуживания потребителей на предприятиях сервиса.	11		1		10
5.	Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса	12	1	1		10
6.	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса	12		2		10
7.	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса.	12	1	1		10
8.	Основы планирования на предприятии.	11	1	1		10
9.	Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг.	12	1	1		10
Зачет с оценкой		4				
Итого:		108	6	10	-	88

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	1	Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.	Слайды, схемы.
Итого по разделу часов		1		
3 Раздел. Организация производства на предприятиях сервиса.				
3	3	1	Типы и методы организации выполнения услуг. Организация труда на предприятиях сервиса.	Слайды, схемы.
Итого по разделу часов		1		
5 Раздел. Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса.				
5	5	1	Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.	Слайды, схемы.
Итого по разделу часов		1		
7 Раздел. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса.				
8	7	1	Состав, содержание и задачи роизводственной инфраструктуры. Организация ремонтного хозяйства. Организация инструментального и	Слайды, схемы.

			энергетического хозяйства.	
Итого по разделу часов		1		
8 Раздел. Основы планирования на предприятии.				
10	8	1	Функции и принципы планирования. Процесс организации планирования на предприятии.	Слайды, схемы.
Итого по разделу часов		1		
9 Раздел. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг.				
12	9	1	Задачи и функции бизнес-плана предприятия. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сферы услуг	Слайды, схемы.
Итого по разделу часов		1		
ИТОГО		26		

Практические (семинарские)

№ п/п	№ раздела	Объем часов	Тема практического (семинарского) занятия	Учебно-наглядные пособия
1. Раздел. Организация и управление процессом оказания услуг.				
1	1	1	Структура процесса оказания услуги. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени	Слайды, схемы.
Итого по разделу часов		1		
2 Раздел. Основы организации деятельности предприятия в системе рыночной экономики.				
2	2	1	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		1		
3 Раздел. Организация производства на предприятиях сервиса.				
3	3	1	Показатели оценки уровня организации основного производства.	Слайды, схемы.
Итого по разделу часов		1		
4 Раздел. Организация обслуживания потребителей на предприятиях сервиса.				
5	4	1	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		1		

5 Раздел. Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса.				
7	5	1	Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции	Слайды, схемы.
Итого по разделу часов		1		
6 Раздел. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.				
9	6	2	Принципы и способы регулирования оплаты труда. Содержание тарифной системы. Формы и системы оплаты труда. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате	Слайды, схемы.
Итого по разделу часов		2		
7 Раздел. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса.				
11	7	1	Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства. Организация транспортного хозяйства	Слайды, схемы.
Итого по разделу часов		1		
8 Раздел. Основы планирования на предприятии.				
13	8	1	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		1		
9 Раздел. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг.				
15	9	1	Производственная программа. Организационный и финансовый план	Слайды, схемы.
Итого по разделу часов		1		
ИТОГО		10		

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. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями). Подготовка рефератов. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач. Подготовка к зачету	9

Итого часов по разделу			9
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). Подготовка рефератов. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач. Подготовка к зачету.	10
Итого часов по разделу			10
3	3	Типы и методы организации выполнения услуг. Организация труда на предприятиях сервиса. Показатели оценки уровня организации основного производства. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями). Подготовка рефератов. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач. Подготовка к зачету	9
Итого часов по разделу			9
4	4	Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями). Подготовка рефератов. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач. Подготовка к зачету.	10
Итого часов по разделу			10
5	5	Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) Подготовка рефератов. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач. Подготовка к зачету	10
Итого часов по разделу			10
6	6	Принципы и способы регулирования оплаты труда. Содержание тарифной системы. Формы и системы оплаты труда. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями). Подготовка рефератов. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач. Подготовка к зачету	10
Итого часов по разделу			10

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. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) Подготовка рефератов. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач. Подготовка к зачету	10
Итого часов по разделу			10
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. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями). Подготовка рефератов. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач. Подготовка к зачету	10
Итого часов по разделу			10
9	9	Задачи и функции бизнес-плана предприятия. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сферы услуг. Производственная программа. Организационный и финансовый план. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями). Подготовка рефератов. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач. Подготовка к зачету	10
Итого часов по разделу			10
ИТОГО			88

5. Примерная тематика курсовых проектов (работ):

Не предусмотрены

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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	Кабинет ЭИР
2	Организация и планирование деятельности предприятий	Виноградова М.В.	2014	-	В наличии	Кабинет ЭИР

	сферы сервиса					
3	Организация производства и управления предприятием	Володько В.Ф.	2017	-	В наличии	Кабинет ЭИР
4	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	Казакевич Т.А.	2014	-	В наличии	Кабинет ЭИР
5	Экономика автосервиса. Создание автосервисного участка на базе действующего предприятия: Учебное пособие	Сербиновский Б.Ю., Напхоненко Н.В., Колоскова Л.И.	2007	-	В наличии	Кабинет ЭИР
<i>Дополнительная литература</i>						
6	Организация и планирование производства : учебно-практическое пособие	Козлова Т.В.	2012	-		Кабинет ЭИР
7	Логистика автомобильного транспорта : учеб. пособие.	Макаров В.М., Попова Г.В.	2011	-	В наличии	Кабинет ЭИР
8	Производственный менеджмент	Малюк В.И., Немчин А.М	2008	-	В наличии	Кабинет ЭИР
<i>Итого по дисциплине: % печатных изданий 0% ; % электронных 100;</i>						

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 видеопроекторным 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.

Самостоятельная работа студентов нужна как для проработки лекционного (теоретического) материала, так и для подготовки к практическим занятиям.

9. Технологическая карта дисциплины

Курс 1 группы БП22ВР62АХ1

Преподаватель – лектор: Н.А.Колесниченко

Преподаватель, ведущий практические занятия: Н.А.Колесниченко

Кафедра «ГТМиК»

Курс	Количество часов					Форма итогового контроля	
	Трудоемко сть, з.е./часы	В том числе				Самост · работы	
		Аудиторных			Практ. зан.		
		Всего	Лекций	Лаб. раб.			
2	3 з.е. /108	16	6	-	10	88	Контрольная работа, Зачет с оценкой (4часа)
Итого:	3 з.е. /108	16	6	-	10	88	Контрольная работа, Зачет с оценкой (4часа)

Форма текущей аттестации	Расшифровка	Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
Контроль посещаемости занятий	<i>Посещение лекционных занятий</i>	0	7 (80% и выше)
	<i>Посещение семинарских и практических занятий</i>	0	8 (80% и выше)
Текущий контроль	Организация и управление процессом оказания услуг.	0	5

работы на семинарских и практических занятиях	Основы организации деятельности предприятия в системе рыночной экономики.	0	5
	Организация производства на предприятиях сервиса.	0	5
	Организация обслуживания потребителей на предприятиях сервиса.	0	5
	Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса	0	5
	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса	0	5
	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса.	0	5
	Основы планирования на предприятии.	0	5
	Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг.	0	5
Рубежный контроль	Контрольная работа	40	40
Итого количество баллов по текущей аттестации		40	100
Промежуточная аттестация	Зачет с оценкой	10	30
Итого по дисциплине		40	100

Если студент набрал менее 40 баллов, либо желает повысить полученную им автоматическим путем оценку, он сдает зачет с оценкой. Общая сумма баллов при правильном и полном ответе на все вопросы равна 30. Полученные на промежуточной аттестации баллы суммируются с набранными баллами по текущей аттестации и оценка выставляется по следующей шкале в пересчете на применяемую в филиале 5-балльную шкалу оценок:

- 5 (отлично) - за 90 и более баллов;
- 4 (хорошо) - за 70–89 балла;
- 3 (удовлетворительно) - за 40 – 69 баллов.

Составитель  Н.А. Колесниченко

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

Зам. директора по УМР ВПО

 Н.А. Колесниченко