

ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА

1. Цель освоения дисциплины

Формирование у студентов системы знаний об основах эффективного планирования и организации деятельности в сфере сервиса.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» относится к базовой части блока дисциплин.

Для освоения дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Менеджмент в сервисе», «Основы предпринимательской деятельности», «Сервисология», «Документационное обеспечение управления в индустрии моды и красоты», «Материаловедение швейных изделий», «Менеджмент качества в сервисной деятельности», «Оборудование в индустрии моды и красоты», «Организация презентаций, встреч и приемов», «Системный анализ в сервисе», «Современные концепции декоративно-прикладного искусства в индустрии моды и красоты», «Экономика в сфере услуг», прохождения практик «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Сервис в индустрии красоты)», «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Сервис в индустрии моды)».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Организация контактной зоны в сервисе индустрии моды и красоты», «Проектирование процесса оказания услуг в индустрии моды и красоты», прохождения практик «Научно-исследовательская работа», «Преддипломная практика», «Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности».

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);
- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);
- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);
- готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать

- сущность организации в сервисной деятельности;
- ресурсы сервиса в индустрии моды и красоты;
- сущность планирования в сервисной деятельности;
- основные принципы эффективного планирования;

уметь

- формулировать цель, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах;
- составлять краткосрочные планы сервисной деятельности;

владеть

- основными методами организации деятельности в сфере сервиса в индустрии моды и красоты;
- основными методами планирования деятельности в сфере сервиса в индустрии моды и красоты;
- методикой разработки бизнес-плана.

4. Общая трудоёмкость дисциплины и её распределение

количество зачётных единиц – 5,
общая трудоёмкость дисциплины в часах – 180 ч. (в т. ч. аудиторных часов – 24 ч., СРС – 143 ч.),
распределение по семестрам – 5 курс, зима, 5 курс, лето,
форма и место отчётности – зачёт (5 курс, зима), экзамен (5 курс, лето).

5. Краткое содержание дисциплины

Организация деятельности предприятий сервиса.
Основы организации деятельности предприятия сферы сервиса. Классификация предприятий и организаций сферы сервиса. Особенности организации деятельности предприятия сферы сервиса. Нормативно-правовое обеспечение деятельности предприятия сферы сервиса. Финансово-экономические основы деятельности предприятия сферы сервиса. Издержки и себестоимость продукта предприятия сервиса. Налогообложение предприятия сервиса. Основы функционирования предприятия сферы сервиса. Цель создания и функционирования предприятия сферы сервиса. Среда функционирования предприятия сферы сервиса. Производственные и рыночные связи предприятия сферы сервиса. Экономический механизм функционирования предприятия сферы сервиса. Функционирование предприятия во взаимосвязи с внутренней и внешней средой в условиях ограниченных производственных ресурсов. Предприятие сферы сервиса. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Предприятие сферы сервиса как производственная система. Структура предприятия. Жизненный цикл предприятия сферы сервиса. Жизненный цикл предприятия. Порядок организации предприятия сферы сервиса. Порядок реорганизации предприятия сферы сервиса. Порядок ликвидации предприятия сферы сервиса. Реструктуризация и реформирование предприятий. Реинжиниринг и аутсорсинг на предприятии. Факторы развития предприятия. Производственные ресурсы предприятия сферы сервиса. Основные и оборотные фонды предприятия сервиса. Материально-технические ресурсы. Трудовые ресурсы предприятия сервиса. Организация управления предприятием сферы сервиса. Современные подходы к управлению предприятием. Механизм управления предприятием. Организационные структуры управления предприятием. Управление персоналом предприятия. Особенности управления предприятием, цехом и участком. Организационная структура и автоматизация управления. Информационные системы управления в организации производственных процессов. Интегрированные корпоративные информационные системы управления предприятием. Направления развития внутрифирменного управления. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса. Производственный процесс предприятия сферы сервиса. Понятие производственного процесса. Структура производственного процесса. Классификация производственных процессов. Принципы организации производственного процесса. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса. Понятие «производство». Типы производства. Формы организации производства. Методы организации производственного процесса. Методы организации выполнения услуг. Показатели оценки уровня организации основного производства. Производственный цикл предприятия. Производственный цикл. Экономическое значение сокращения длительности производственного цикла. Расчет длительности технологического цикла. Пути сокращения

длительности производственного цикла. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. Организация ремонтного хозяйства. Организация инструментального и энергетического хозяйства. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства. Организация транспортного хозяйства. Организация снабжения и логистика на предприятии. Организация материально-технического обеспечения на предприятии. Организационная структура системы материально-технического обеспечения. Условия поставок материальных ресурсов. Управление запасами. Коммерческая логистика. Выбор поставщика. Организация обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса в индустрии моды и красоты. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Характеристика видов услуг на предприятиях сферы сервиса в индустрии моды и красоты. Основы организации обслуживания потребителей. Процесс обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса. Формы обслуживания потребителей. Основные правила обслуживания потребителей. Организация труда на предприятиях сферы сервиса. Производительность труда. Производительность труда и экономическое значение ее роста. Выработка и трудоемкость продукции: методы их определения. Предельная производительность труда и рентабельность труда. Определение роста и прироста производительности труда. Взаимосвязи производительности труда и объема производства продукции. Обеспечение экономического роста и повышения производительности труда на основе взаимодополнения труда капиталом. Факторы и основные направления повышения производительности труда. Организация труда на предприятиях сферы сервиса. Сущность и значение организации труда. Задачи, направления и принципы организации труда. Современные формы организации труда. Разделение и кооперация труда. Организация и обслуживание рабочих мест. Аттестация и рационализация рабочих мест. Трудовой процесс, его содержание и требования к организации. Условия труда на предприятиях сферы сервиса. Персонал предприятия, его состав и структура. Основные характеристики персонала предприятия. Категории персонала и показатели численности работников. Расчет потребности предприятия в персонале. Нормативные правовые акты по труду. Нормирование труда. Содержание и цели нормирования труда. Функции нормирования труда. Классификация затрат рабочего времени. Виды норм труда и их характеристики. Принципы нормирования труда. Методы нормирования труда. Нормативные материалы для нормирования труда. Введение, замена и пересмотр норм труда. Организация оплаты труда на предприятиях сферы сервиса. Сущность, виды и функции заработной платы. Принципы организации заработной платы. Управление заработной платой на предприятии. Методы начисления заработной платы. Формы оплаты труда. Системы оплаты труда. Тарифная система оплаты труда. Бестарифная система организации заработной платы. Штатно-окладная система оплаты труда руководителей и специалистов. Фонд заработной платы. Принципы и способы регулирования оплаты труда. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате. Основные направления совершенствования организации заработной платы и обеспечение ее роста. Эффективность деятельности предприятия. Оценка эффективности хозяйственной деятельности и состояния баланса. Основные показатели эффективности предприятия. Методы оценки эффективности предприятия сферы сервиса. Оценка деловой активности предприятия. Доход, его виды и методы расчета. Прибыль предприятия, ее сущность. Формирование и распределение прибыли. Рентабельность работы предприятия. Оценка рисков предприятия сервиса. Пути повышения эффективности деятельности предприятия. Организация контроля качества услуг и продукции на предприятиях сферы сервиса. Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Управление качеством продукции. Методы оценки уровня качества. Системы управления качеством. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции. Техническое регулирование качества. Стандартизация и сертификация. Правовое обеспечение качества.

Планирование деятельности предприятий сервиса.

Теоретические основы планирования деятельности предприятия. Сущность и необходимость планирования. Принципы планирования. Методы планирования. Технология планирования. Организационные основы планирования деятельности предприятий сервиса. Организация плановой деятельности на предприятии. Планирование в системе управления предприятием. Система планов предприятия и порядок их реализации. Структура планов предприятия сферы услуг. Информационное обеспечение процесса планирования. Организация процесса планирования на предприятии. Нормативная база планирования деятельности предприятия сервиса. Плановые расчеты и показатели. Сущность и функции норм и нормативов. Классификация норм и нормативов. Методы и порядок установления норм и нормативов. Содержание и назначение норм и нормативов. Трудовые нормативы, их виды и назначение. Нормы и нормативы материальных затрат. Нормы и нормативы оборотных средств. Стратегическое планирование деятельности предприятия сервиса. Сущность стратегического планирования. Понятие и элементы стратегии. Этапы стратегического планирования. Цели, задачи и методы разработки стратегических планов. Порядок разработки стратегического плана. Среднесрочное планирование деятельности предприятия сервиса. Процедура разработки среднесрочного (годового) плана. Планирование реализации продукции и услуг. Планирование производственной программы. Планирование организационно-технического развития. Планирование материально-технического обеспечения деятельности предприятия. Планирование материально-технического обеспечения предприятия. Методы определения потребности в материально-технических ресурсах. Методы планирования материально-технического обеспечения. Структура плана, показатели и порядок его разработки. Планирование потребности в сырье и материалах. Планирование потребности в топливе и энергии. Планирование потребности в оборудовании. Планирование запасов материальных ресурсов. Планирование объема производства и реализации услуг. Структура и порядок разработки плана реализации услуг, работ, продукции. Планирование продуктовой программы предприятия. Планирование производственной программы предприятия. Расчет производственной мощности предприятия. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции. Планирование ассортимента продукции на предприятиях моды. Планирование сбыта продукции. Планирование издержек предприятия сферы сервиса. Классификация издержек на выполнение услуг. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость услуг, работ, продукции. Методы планирования себестоимости услуг, работ, продукции. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции. Расчет (планирование, сметы) затрат на производство. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции. Планирование труда и социального развития коллектива. Разделы и показатели плана по труду и заработной плате. Планирование производительности труда. Планирование фонда рабочего времени. Планирование численности и квалификационного состава персонала предприятия. Планирование фонда оплаты труда. Планирование мотивации и стимулирования труда. Планирование развития персонала. Планирование совершенствования социальных отношений. Планирование социально-культурного развития коллектива. Финансовое планирование деятельности предприятия сервиса. Сущность финансового планирования. Принципы финансового планирования. Основные виды планов в финансовом планировании и порядок их расчета. Этапы финансового планирования. Планирование прибыли. Основные показатели финансового плана. Планирование маркетинга. План маркетинга. Содержание процесса планирования маркетинга. Стратегическое планирование маркетинговых действий. Планирование продаж конкурентоспособной продукции. Планирование ценового маркетингового поведения. Планирование системы распределения товаров и услуг. Планирование маркетинговых коммуникаций. Применение сетевого графика для планирования. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий. Бюджетное планирование деятельности предприятия сервиса. Понятие бюджетирования и его назначение. Система внутрифирменных бюджетов. Бюджетное планирование. Оперативное планирование деятельности предприятия сервиса. Задачи и содержание оперативного планирования. Этапы оперативно-календарного планирования. Системы и особенности оперативного планирования. Бизнес-планирование на предприятии сервиса. Сущность и задачи бизнес-

планирования. Этапы разработки бизнес-плана. Методика разработки бизнес-плана инвестиционного проекта. Бизнес-план предпринимательского проекта. Бизнес-план финансового оздоровления предприятия. Планирование инновационного и инвестиционного развития предприятия сервиса. Понятие инноваций и их роль в развитии предприятия. Жизненный цикл инноваций и структура инновационного цикла. План инновационного развития предприятия. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия. Научные и научно-технические программы, инновационная стратегия и проекты. Сетевые методы планирования инновационного и инвестиционного развития предприятия. Оценка эффективности мероприятий инновационного развития и инвестиций. Контроллинг в системе планирования деятельности предприятия сервиса. Сущность и место контроллинга в системе планирования. Виды и функции контроля. Контроллинг производства.

6. Разработчик

Селезнев Валерий Анатольевич, кандидат педагогических наук, доцент кафедры технологии, туризма и сервиса ФГБОУ ВО «ВГСПУ».