

АННОТАЦИЯ  
рабочей программы по дисциплине  
**ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ  
СЕРВИСА**

основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки  
высшего образования 43.03.01 «Сервис»

Квалификация – бакалавр

Форма обучения – очная, заочная

**1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ**

**1.1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ:**

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» составлена в соответствии с учебным планом подготовки *бакалавров* по направлению подготовки 43.03.01. Сервис в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования и утвержденными стандартами и положениями Университета.

Целью изучения дисциплины является освоение студентами системы научно-практических знаний, умений и компетенций в области организации и планирования деятельности предприятий сервиса и реализация их в своей профессиональной деятельности.

**1.2. ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:**

Результаты освоения дисциплины определяются способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

*Бакалавр* по направлению подготовки - 43.03.01. Сервис должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности:

**1. Производственно-технологическая деятельность:**

- мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания.

**2. Организационно-управленческая деятельность:**

- участие в планировании деятельности предприятия сервиса;

- участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;

- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;

- оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса.

**3. Сервисная деятельность:**

- обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

**1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП:**

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» относится к **базовой части Б.1.14 Блока 1 «Дисциплины (модули)»**.

В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе по очной форме обучения, на 2 курсе по заочной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: *зачет в 7 семестре для очной формы обучения и зачёты в 3 и 4 семестрах для заочной формы обучения*. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и компетенции студента, полученные по следующим дисциплинам: «Экономика».

**1.4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:**

**1.4.1.** В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:  
*обще профессиональные (ОПК):*

**ОПК-3** - готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

**профессиональные (ПК):**

**ПК-2** - готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

**ПК-7** - готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

**ПК-12** - готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

#### 1.4.2. В результате изучения дисциплины студент будет:

Знать:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основы организации контроля качества услуг и продукции. (ОПК-3, ПК-2, ПК-7, ПК-12)</li> <li>2. Основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса:               <ul style="list-style-type: none"> <li>-принципы организации производства и методы организации обслуживания населения.</li> <li>-основы организации труда и его нормирования;</li> <li>-принципы, формы и системы оплаты труда.</li> <li>-основы организации планирования;</li> <li>-плановые показатели, нормы и нормативы; (ОПК-3, ПК-2, ПК-7, ПК-12)</li> </ul> </li> <li>3. Теоретические основы метрологии, стандартизации и сертификации, порядок подтверждения соответствия, проведения сертификации, принципы построения международных и отечественных стандартов. (ОПК-3, ПК-2, ПК-7, ПК-12)</li> </ol>
Уметь:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг. (ОПК-3, ПК-2, ПК-7, ПК-12)</li> <li>2. Организовывать процесс оказания сервисных услуг. (ОПК-3, ПК-2, ПК-7, ПК-12)</li> <li>3. Прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятий сервиса (ОПК-3, ПК-2, ПК-7, ПК-12)</li> <li>4. Планировать численность и фонд оплаты труда. (ОПК-3, ПК-2, ПК-7, ПК-12)</li> </ol>
Владеть:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учётом природных и социальных факторов (ОПК-3, ПК-2, ПК-7, ПК-12)</li> <li>2. Специальной терминологией (ОПК-3, ПК-2, ПК-7, ПК-12)</li> <li>3. Навыками расчёта численности и заработной платы персонала. (ОПК-3, ПК-2, ПК-7, ПК-12)</li> <li>4. Навыками расчёта технико-экономических показателей предприятий сервиса (ОПК-3, ПК-2, ПК-7, ПК-12)</li> </ol>

#### 1.5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

*очная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	семестры			
		6	7		
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>48</b>		<b>48</b>		
В том числе:					
Лекции	20		20		

Практические занятия (ПЗ)	8		8		
Семинары (С)	20		20		
Лабораторные работы (ЛР)					
Интерактивные занятия	10*		10*		
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>60</b>		<b>60</b>		
В том числе:					
Рефераты					
<i>Подготовка к сдаче зачёта</i>	10		10		
<i>Самостоятельная работа с нормативными материалами и литературой</i>	38		38		
<i>Подготовка к текущим контролям</i>	12		12		
Вид промежуточной аттестации	Зачёт		Зачёт		
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>часы</b>	<b>108</b>		<b>108</b>	
	<b>зачетные единицы</b>	<b>3</b>		<b>3</b>	

*заочная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	семестры		
		3	4	
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	
В том числе:				
Лекции	4	2	2	
Практические занятия (ПЗ)				
Семинары (С)	6	2	4	
Лабораторные работы (ЛР)				
Интерактивные занятия	2*	1*	1*	
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>98</b>	<b>48</b>	<b>50</b>	
В том числе:				
Проработка теоретического материала и подготовка к текущим контролям	28	18	20	
Контрольная работа	40	20	20	
Подготовка к зачёту	10	10	10	
Вид промежуточной аттестации	Зачёт	Зачёт	Зачет	
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>часы</b>	<b>108</b>	<b>52</b>	<b>56</b>
	<b>зачетные единицы</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	