

ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ
Факультет экономики и управления
Кафедра Сервиса недвижимости

**ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА**

***Методические рекомендации по организации самостоятельной
работы и практических занятий***

Новосибирск 2018

ББК

УДК

О

Кафедра сервиса недвижимости

Составитель:

Онищенко Н.В., ст.преподаватель кафедры сервиса недвижимости

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса:
методические рекомендации по организации самостоятельной работы и практических занятий /Новосибирский государственный аграрный университет; сост. Н.В.Онищенко, - Новосибирск. 2018 - 26 с.

Методические рекомендации предназначены для студентов очной формы обучения факультета Государственного и муниципального управления по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Содержат тематику и вопросы, которые планируется обсудить по каждой теме на практическом занятии, задания для самостоятельной работы, тематику курсовых работ, список рекомендуемой литературы.

Утверждены и рекомендованы методической комиссией факультета экономики и управления.

© Новосибирский государственный аграрный университет, 2018

Введение

Практически вся система хозяйственного управления, организации и планирования предприятий сервиса строится на планировании. Планирование – это разработка и корректировка плана, включающая предвидение, обоснование, конкретизацию и деятельность хозяйственного объекта на ближайшую и отдаленную перспективу. Планированием на предприятии поэтапно охватывается работа людей и движение ресурсов (материальных и финансовых), нацеленных на получение заданного конечного результата.

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» предназначена для сервисной и организационно-управленческой деятельности.

В соответствии с назначением основной **целью** дисциплины является формирование у студентов общекультурных и профессиональных компетенций для достижения высоких результатов в области организации и планирования деятельности предприятий сервиса.

Теоретическое освоение курса предполагает овладение профессиональной терминологией, основными подходами к организации деятельности предприятий сервиса, формирование стройной системы взглядов на особенности функционирования предприятий в сфере сервиса.

Исходя из цели, в процессе изучения дисциплины решаются следующие **задачи**:

1. приобретение студентами основ теоретических знаний в области организации и планирования деятельности предприятий сервиса;
2. применение студентами на практике знаний и умений, полученных в процессе обучения по дисциплинам;
3. развитие и совершенствование навыков применения обучающимися на практике знаний и умений, полученных в процессе обучения по дисциплине.

В результате изучения дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» студент должен освоить знания, умения и навыки для формирования компетенций.

Освоение содержания учебной дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» позволит студенту

Знать:

1. Основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса

2. Основные принципы эффективного планирования, ресурсы технологического сервиса

Уметь:

1. Прогнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятий сервиса
2. Определять стратегию потребительского спроса, обновление торгов и услуг
3. Формировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах

Владеть:

1. Методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя
2. Навыками менеджмента в сервисе

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Раздел 1. Организация деятельности предприятия в системе рыночной экономики

Тема 1. Предприятие сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект, особенности организации его деятельности

Вопросы для рассмотрения:

1. Основы организации деятельности предприятия.
2. Общие принципы организации управления на предприятии, функционирующем в сфере сервиса.

**Контрольные вопросы и задания
для самостоятельной работы:**

1. Что такое производственный процесс?
2. Какова структура производственного процесса?
3. Что включают в себя понятия «технологический процесс», «вспомогательный процесс»?
4. Каковы принципы рациональной организации производственных процессов?
5. Какова структура процесса оказания услуг?
6. Что такое специализация производства?
7. Какие формы специализации используют предприятия сферы сервиса?

8. Какие формы внутрипроизводственного кооперирования используются предприятиями сферы сервиса?

9. По каким признакам можно классифицировать производственные бригады?

10. Что означает размещение производственного процесса во времени?

11. Что такое длительность производственного цикла?

12. Что такое время оказания услуг?

13. Какова структура длительности производственного цикла?

14. Какие факторы влияют на время оказания услуг?

15. Каковы пути сокращения длительности производственного цикла?

16. Каковы пути сокращения времени оказания услуг?

Тема 1.2. Виды и структура предприятий сервиса.

Вопросы для обсуждения:

1. Классификация предприятий сервиса.
2. Методика и технология классификации. Виды.
3. Характеристика организационной структуры предприятий сервиса.
4. Модели структуры предприятия сервиса.

Вопросы для самоподготовки:

1. Формы организации сервисного обслуживания
2. Характеристика форм организации сервисного обслуживания
3. Рассмотрение особенностей форм организации сервисного обслуживания на конкретном примере
4. Анализ формы организации сервисного обслуживания
5. Понятие и признаки предприятий.
6. Задачи, направления и условия деятельности предприятий в условиях рынка.
7. Организационно-правовые формы предприятий.
8. Организация, регистрация и ликвидация предприятий.
9. Понятие услуги и основные характеристики сферы сервиса.
10. Назовите формы организации сервисного обслуживания
11. Охарактеризуйте формы организации сервисного обслуживания
12. Почему малые предприятия в сфере сервиса имеют преимущества?
13. На конкретных примерах проиллюстрируйте формы организации сервисного обслуживания

Раздел 2. Организация основного производства и производственной структуры предприятий сервиса.

Тема 2.1. Типы и методы организации выполнения услуг. Качество услуг и продукции.

План:

1. Основные типы производства.
2. Характеристика основных методов организации производства.
3. Характеристика типов организации выполнения услуг.
4. Методы организации выполнения услуг.
5. Понятие и показатели оценки качества услуг и продукции.
6. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.
7. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.

Тема 2.2. Организация производственной инфраструктуры предприятия сервиса.

1. Основные производственные процессы предприятия сервиса.
2. Понятие инфраструктуры предприятия, ее виды и значение.
3. Основные аспекты формирования производственной инфраструктуры предприятия сервиса, ее основные особенности.
4. Характеристика оптимальной производственной инфраструктуры для предприятия сервиса.

Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Какие организационные структуры выделяют?
2. Иерархический тип структур управления, его особенности и составляющие.
3. Адхократический тип структур управления, его особенности и составляющие.
4. Какие нормы управления используют на разных уровнях руководства на предприятиях сервиса? (реферат или презентация).
5. Какие функции осуществляет руководитель проекта в матричной структуре управления?
6. Особенности и виды организационных структур предприятий сервиса.
7. Сущность и функции производственного (операционного) менеджмента.

8. Роль производственного менеджмента в системе менеджмента фирмы.

Тема 2.3. Организация труда и заработной платы на предприятии сервиса.

Темы для дискуссии:

1. Основные аспекты организации труда для предприятия сферы сервиса.
2. Содержание тарифной системы.
3. Формы и системы оплаты труда.
4. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате.

Тема 2.4. Показатели оценки уровня организации основного производства.

Вопросы для обсуждения:

1. Производственный процесс.
2. Тип производства.
3. Методы организации производства.
4. Производственная мощность предприятия, величина производственной мощности.
5. Факторы, влияющие на величину производственной мощности.
6. Частные показатели технического уровня производства.
7. Коэффициенты: механизации и автоматизации производства, использования технологических материалов, оснащенности производства инструментом, оснасткой и т.д.; интенсивной загрузки оборудования, экстенсивной загрузки оборудования, специализации производства, ритмичности производства, прогрессивности применяемых форм организации труда в производственных системах.
8. Обобщающий показатель организационного уровня производства.
9. Комплексный (интегральный) показатель организационно - технического уровня производства.

Раздел 3. Понятие планирования, его задачи, основные принципы и методы.

3.1. Методология, методика и технология планирования

Вопросы для обсуждения:

1. Понятия и задачи планирования в условиях рынка.
2. Методология прогнозирования как начального этапа обоснования плана.
3. Классификация прогнозов.
4. Основные принципы, методы, показатели и меры, методика и технология планирования.

3.2. Система планов предприятия сервиса, их взаимосвязь.

Вопросы для обсуждения:

1. Система планов и формы планирования.
2. Факторы, влияющие на выбор форм планирования.
3. Классификация видов планирования.
4. Основные плановые документы предприятия.
5. Плановые расчеты и показатели.

3.3. Планирование производства и сбыта продукции, оказания услуг.

Вопросы для дискуссии:

1. Структура и порядок разработки плана реализации услуг.
2. Планирование производственной программы предприятия.
3. Производственная мощность предприятия.
4. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ и продукции.
5. Каковы цели и задачи плана реализации, работ, услуг, продукции?
6. Какова роль плана реализации работ, услуг, продукции в текущем плане предприятия?
7. Как планировать объем реализации работ, услуг, продукции по сегментам рынка?
8. Как планировать объем реализации по формам обслуживания?
9. Как рассчитать объем реализации по регионам?
10. Что такое производственная программа предприятия?

11. Каковы задачи планирования производственной программы на предприятии?
12. Порядок разработки производственной программы предприятия.
13. Как определить потребность в материально-энергетических ресурсах предприятия?
14. Что понимается под производственной мощностью предприятия?
15. Каковы методы расчета производственной мощности предприятия сферы сервиса?
16. Каковы показатели использования производственной мощности предприятия?
17. Какие показатели могут быть использованы для характеристики производственной программы предприятия?
18. Какие показатели характеризуют план реализации работ, услуг, продукции?

3.4. Планирование ресурсного обеспечения деятельности предприятия.

План:

1. План материально-технического обеспечения.
2. План по труду и персоналу.
3. Планирование фонда рабочего времени и численности персонала предприятия.
4. Планирование производительности труда.
5. Планирование фонда заработной платы.

3.5. Организация обслуживания потребителей.

Вопросы для обсуждения:

1. Специфика услуг как товара.
2. Основные нормы организации обслуживания потребителей на предприятии сферы сервиса.
3. Характеристика видов услуг, оказываемых предприятием, действующим в сфере сервиса недвижимости.
4. Характеристика форм обслуживания потребителей.
5. Характеристика процесса обслуживания потребителей.
6. Основные формы обслуживания клиентов

7. Отличительные особенности обслуживания клиентов в разных странах. (реферат или презентация).
8. Методы обслуживания. Преимущества и недостатки их использования предприятиями.
9. Качество обслуживания и его критерии.

Раздел 4. Планирование издержек деятельности предприятия сервиса. Финансовое планирование

Тема 4.1. Классификация издержек на производство продукции, оказание услуг.

1. Понятия «затраты», «расходы», «издержки».
2. Типовая классификация затрат предприятия.
3. Классификация расходов организации.
4. Направления классификации затрат на производство и продажу продукции.
5. Понятие себестоимости продукции.
6. Классификация затрат для исчисления себестоимости продукции.
Классификация затрат для принятия решений.
7. Классификация затрат для осуществления контроля и регулирования.
8. Основные принципы организации учета затрат на производство.

Контрольные вопросы

1. Каковы основные задачи, которые должны быть решены при планировании себестоимости работ, услуг, продукции?
2. По каким признакам можно классифицировать издержки на выполнение услуг?
3. Что понимается под явными, неявными и экономическими издержками предприятия?
4. Какие виды затрат в себестоимости относятся к переменным?
5. Какие виды затрат называются комплексными?
6. Как определить величину предельных издержек?
7. Какие виды калькуляций разрабатываются на предприятии?
8. Какова структура калькуляционных статей затрат для предприятий сферы сервиса?
9. Какова структура сметы накладных расходов?
10. Как формируется смета затрат на производство?
11. По каким группам факторов рассчитывается снижение себестоимости услуг, работ, продукции?

12. Какие факторы характеризуют повышение технического уровня производства услуг и обслуживания населения?
13. Какие факторы характеризуют улучшение управления и организации производства и труда?
14. Как влияет на себестоимость изменение объема и структуры услуг, работ, продукции?

Тема 4.2. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции. Смета затрат на производство.

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность затрат.
2. Содержание управления затратами на предприятии.
3. Затраты и их роль в производственной и предпринимательской деятельности.
4. Понятие управления затратами предприятия.
5. Цели и задачи управления затратами на предприятии, порядок их определения.
6. Элементы процесса управления затратами.
7. Функции управления затратами.
8. Принципы управления затратами.
9. Классификация затрат на производство.
10. Задачи и основные признаки классификации затрат.
11. Элементы затрат и статьи калькуляции.
12. Состав себестоимости продукции, работ, услуг.
13. Классификация затрат производства по различным критериям.
14. Понятие и виды расходов по обычным видам деятельности.
15. Калькулирование себестоимости продукции.
16. Понятия калькулирования себестоимости продукции.
17. Объекты калькулирования себестоимости.
18. Связь учета затрат с калькулированием.
19. Отраслевые и организационные аспекты учета затрат и калькулирования себестоимости.

Тема 4.3. Финансовое планирование деятельности предприятия.

Вопросы для обсуждения:

1. Прогнозирование финансовой деятельности.
2. Текущее планирование финансовой деятельности.
3. Оперативно-финансовое планирование.

4. Метод экономического анализа.
5. Нормативный метод.
6. Метод балансовых расчетов.
7. Метод денежных потоков.
8. Метод многовариантности расчетов.
9. Метод экономико-математического моделирования.
10. Основная цель планирования себестоимости продукции, услуг.
11. Методы снижения себестоимости.

Контрольные вопросы

1. Какие показатели рассчитываются в финансовом плане предприятия?
2. Что такое прибыль предприятия?
3. Каков порядок образования прибыли?
4. Как распределяется прибыль предприятия?
5. Какова роль прибыли в деятельности предприятия?
6. Каковы направления использования чистой прибыли предприятия?
7. Какие виды доходов образуются из прибыли предприятия?
8. Что такое рентабельность, каков экономический смысл этого понятия?
9. Какие методы расчета рентабельности имеются в экономической практике?
10. Каковы пути увеличения прибыли и рентабельности предприятия?
11. Что такое «точка безубыточности»?
12. Как определить «точку безубыточности»?

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

В ходе изучения дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятия сервиса» студенты должны подготовить и защитить курсовую работу.

Курсовая работа выполняется в процессе обучения и является важной формой обучения и контроля знаний, умений студентов, развитию навыков самостоятельной научной работы. Курсовая работа – это самостоятельная законченная работа, в которой содержится полное изложение теоретических положений по избранной тематике (основные понятия, классификации, методы, инструменты, модели и др.), а также проводится детальный анализ выбранного объекта исследования и конкретных практических ситуаций, описывающих одну из проблем, связанных с тематикой курсовой.

Курсовая работа должна показать умение студента:

- обосновать актуальность выбранной темы в научном и практическом плане;
- показать степень изученности и разработанности проблемы в научной литературе;
- формулировать цель и задачи работы;
- обосновать структуру работы;
- изложить содержание разделов и подразделов работы литературным языком с использованием стандартной терминологии;
- анализировать собранный материал, сопоставлять различные концепции, альтернативные подходы, решения отдельных проблем;
- формулировать выводы;
- оформлять работу в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научно-исследовательским работам.

Курсовая работа должна быть оформлена в обложку, состоять из титульного листа, оглавления, введения, аналитического обзора литературы, практической части, разработки предложений и рекомендаций по применению изучаемой проблемы и обоснования их эффективности, заключения, списка использованной литературы и приложения.

Титульный лист должен содержать следующие сведения:

- полное наименование Министерства, название вуза, факультета, кафедры;
- название темы;
- сведения об исполнителе (Ф.И.О. студента, номер группы, шифр, подпись)
- сведения о руководителе (должность, ученая степень, ученое звание, Ф.И.О., подпись)
- наименование местонахождения вуза и год исполнения.

Образец титульного листа прилагается (Приложение 1)

Оглавление должно отражать перечень структурных элементов курсовой работы с указанием номеров страниц.

Каждый раздел начинается с новой страницы (Приложение 2).

Задания по курсовой работе

Задания по курсовой работе выбираются по первой букве фамилии студента по таблице

Первая буква фамилии студента	№ темы курсовой работы
А, Ю, Я	1,2,3,28,39
Б, Ш, Щ	4,5,6,29,40
В, Г, Ч	7,8,9,30,41
Ц, Х, Д	10,11,13,12
Е, Ж, Ф	13,14,15,32
З, И	16,17,33,42
К, Л	18,19,34
Н, О	20,21,35
М, У	22,23,36
Л, Р	24,25,37
С, Т	26,27,38

Примерная тематика курсовых работ

1. Проектирование зоны обслуживания действующего предприятия сервиса недвижимости.
2. Разработка технологических процессов в рамках концепции предприятия (на примере предприятия сервиса).
3. Предприятие как хозяйственная единица и самостоятельный хозяйственный субъект. Административная и экономическая самостоятельность организации. Регистрация. Цели деятельности организации.
4. Нормативное регулирование деятельности предприятия. Определение статуса и принципов деятельности организаций в основных нормативных документах РФ: гражданском, налоговом, трудовом и таможенном кодексах РФ, законах РФ о собственности, земле и земельных отношениях и других.
5. Системный подход к организации производства.
6. Предприятие как субъект и объект организации производства.
7. Эффективность использования средств производства, проблемы повышения конкурентоспособности предприятия на рынке сбыта продукции.

8. Разработка структуры управления организацией по горизонтали и по вертикали.
9. Производственная структура предприятия (на примере предприятия, функционирующего в сфере сервиса недвижимости).
10. Организация производственного процесса (на примере предприятия сервиса).
11. Трудовые ресурсы и организация труда на предприятии сервиса недвижимости.
12. Разработка оптимальной инфраструктуры для функционирования предприятия сервиса недвижимости.
13. Стратегическое управление на предприятии сервиса недвижимости.
14. Разработка основных технологических процессов, необходимых для организации предприятия сервиса недвижимости.
15. Инновационная и инвестиционная политика, подготовка нового производства.
16. Производственное планирование и бизнес-план организаций (на примере сервисного предприятия).
17. Особенности организации предприятий в сфере сервиса недвижимости и их конкурентоспособность на современном рынке.
18. Организация материальной и технологической базы для предприятия в сфере сервиса недвижимости.
19. Экономические, организационные и технологические аспекты оптимизации системы предоставления услуг.
20. Анализ и планирование затрат на предприятии сервиса: принципы, особенности.
21. Прогнозирование и планирование затрат на предприятии сервиса.
22. Планирование финансовой деятельности предприятия.
23. Анализ доходности и финансовой устойчивости предприятия.
24. Анализ кредитоспособности, использования капитала и уровня самофинансирования предприятия.
25. Теоретические аспекты ценообразования на предприятиях сервиса.
26. Управление качеством производства товаров (работ, услуг).
27. Разработка бизнес-плана организации оказания новой услуги.
28. Факторы и пути повышения производительности труда.
29. Методы управления затратами и качеством продукции.
30. Учет и анализ затрат на производство и реализацию продукции.
31. Методы учета затрат и калькулирования себестоимости. Системы учета затрат.
32. Улучшение сбыта и продвижения продукции организации.
33. Управление затратами на производство и реализацию продукции.
34. Анализ прибыли и рентабельности предприятия.
35. Финансовые методы повышения эффективности работы предприятий, организаций.

36. Финансово-экономический анализ хозяйственной деятельности коммерческих организаций
37. Совершенствование организационной структуры управления на предприятии.
38. Формирование и анализ организационных структур предприятия.
39. Бизнес-план предприятия сервиса.
40. Механизмы экономического управления предприятием.
41. Механизм взаимодействия предприятия (организации, фирмы) с внешней средой: проблемы и пути совершенствования.
42. Доходы и расходы в деятельности предприятия (организации, фирмы): факт состояние и пути оптимизации.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИСТОЧНИКОВ

Основная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 7-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. - 448 с. (ЭБС «Инфра-М»)

Дополнительная литература:

1. Гукова, О.Н. Организация предприятий сервиса: практикум / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. - М.: Форум: ИНФРА-М, 2010. - 384 с. (ЭБС «Инфра-М»)
2. Васильцов В. С. Экономика предприятия: электронный учебник. – М.: КноРус, 2011.
3. Воронов В. В. Экономика предприятия. – М.: Дело и сервис (ДиС), 2010.
4. Горфинкель В. Я. Экономика предприятия. – М.: ЮнитиДана, 2009.
5. Данилкин М. С. Технология и организация строительного производства: учеб. пособие. – М.: Феникс, 2009.
6. Жиделева В. В. Экономика предприятия. – М.: ИНФРАМ, 2010.
7. Иванов А. С. Теория организации. Организация производства на предприятиях: интегрированное учебное пособие. – М.: Дашков и К°, 2010.
8. Ильченко А. Н. Организация и планирование производства: учеб. пособие. – М.: Academia (Академпресс), 2010.
9. Новицкий Н. И., Горностай Л. Ч. Организация, планирование и управление производством. Практикум: учебное пособие. - 3-е изд. - М.: КНОРУС, 2011.
10. Радиевский М. В. Организация производства: инновационная стратегия устойчивого развития предприятия: учебник. – М.: ИНФРАМ, 2010.

11. Раздорожный А. А. Организация производства и управление предприятием. – М: Экзамен, 2009.
12. Рязанова, В. А. Организация и планирование производства: учеб. пособие. – М.: Academia (Академпресс), 2010.
13. Фатхутдинов, Р. А. Организация производства. – М.: ИНФРАМ, 2010.
14. Шепеленко, Г. И. Экономика, организация и планирование производства на предприятии : учеб. пособие. – М.: Феникс, 2010.

3.2. Информационное обеспечение

Интернет-ресурсы

- 1) Электронное научное издание «Сервис в России и за рубежом».
- 2) Программное обеспечение: «Гарант», «Консультант плюс», «Экономика. Социология. Менеджмент». «Российский ресурсный центр учебных кейсов».
- 3) Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:
 - www.servicology.ru
 - <http://www.rbc.ru>
 - <http://www.marketologi.ru/>
 - <http://romir.ru/>
 - <http://www.frontdesk.ru>
 - www.elibrary.ru

ГЛОССАРИЙ

Адхократические (органические) структуры — это не вариация и не модификация бюрократического принципа. Они строятся на принципах и идеях, радикально отличных от него.

Аудиал – человек, который основные впечатления получает посредством слуха.

Визуал – человек, который основные впечатления получает посредством зрения.

Вещное право – это субъективное гражданское право, объектом которого является вещь. Разновидность имущественных прав. Лицо,

обладающее вещным правом, осуществляет его самостоятельно, не прибегая для этого к содействию других лиц. Собственник вещи владеет, пользуется и распоряжается ею по своему усмотрению в пределах, установленных законом. Вещное право – это абсолютное право, то есть оно защищается против любого нарушителя этого права. Это означает, что все и каждый обязаны воздерживаться от нарушения вещного права данного лица, а собственник, в свою очередь, вправе требовать от всех и каждого прекращения действий, препятствующих осуществлению его вещного права и восстановления в натуре нарушенного права, т.е. возврата вещи (см. **ВИНДИКАЦИЯ**), если она была из его владения. Такие иски именуются вещно-правовыми, в отличие от обязательственного иска о возмещении убытков в случае, когда истребовать вещь в натуре невозможно (см. **ВЕЩНЫЙ ИСК**). Гражданское законодательство ряда европейских стран, например ФПГ и Швейцарии, относит к вещному праву право собственности, залог, право застройки на земельном участке, принадлежащем другому лицу, некоторые сервитуты и др. (См. также УЗУФРУКТ.)

Гражданские права – это вид прав человека, включающий самые основные, обеспечивающие его достойное существование – как физическое, так и психологическое, моральное, духовное, позволяющие ощущать себя свободным в самой обыденной жизни (право на жизнь, защиту со стороны государства, свободу от насилия, право на свободное передвижение, на "въезд-выезд", принцип презумпции невиновности и т.п.).

Деятельность — процесс (процессы) активного взаимодействия субъекта с объектом, во время которого субъект удовлетворяет какие-либо свои потребности, достигает цели.

Деятельностью можно назвать любую активность человека, которой он сам придаёт некоторый смысл.

Деятельность, специфически человеческая форма активного отношения к окружающему миру, содержание которой составляет его целесообразное изменение и преобразование. В отличие от действий животного, Д. человека предполагает определённое противопоставление субъекта и объекта Д.: человек противопоставляет себе объект Д. как материал, который сопротивляется воздействию на него человека и должен получить новую форму и свойства, превратиться из материала в продукт Д.

Всякая Д. включает в себя цель, средство, результат и сам процесс Д., и, следовательно, неотъемлемой характеристикой Д. является её

осознанность. Д. является реальной движущей силой общественного прогресса и условием самого существования общества.

Диверсификация (diversification) – вложение капитала в различные виды ценных бумаг и компании, работающие в различных областях.

1. Одновременное развитие многих не связанных друг с другом видов производства, расширение ассортимента производимых изделий и числа сфер деятельности фирмы на рынках новой продукции, не связанной с основным производством фирмы.

2. Рассеивание инвестиций и случайных рисков с помощью инвестирования в:

а) различные компании, занимающиеся разнообразной предпринимательской деятельностью; б) в ценные бумаги одной компании, но являющейся держателем акций других компаний; в) в фонды, имеющие портфель различных ценных бумаг.

Имущественные права – это субъективные права участников правоотношений, связанные с владением, пользованием и распоряжением имуществом, а также с теми материальными (имущественными) требованиями, которые возникают между участниками гражданского оборота по поводу распределения этого имущества и обмена (товарами, услугами, работами, ценными бумагами, деньгами и др.).

Кинестетик – человек, который основные впечатления получает через осязание, телесные ощущения.

Культура сервиса- уровень этических знаний, моральных принципов, нравственных навыков, проявляющихся в деятельности работников сервиса при обслуживании клиентов.

Культура предприятия - совокупностью типичных для предприятия ценностей, норм и идей, которые формируют репутацию (марку, имидж) фирмы.

Матричная организационная структура управления представляет собой синтез проектной и функциональной организационных структур, она формируется в расчете на какой-то проект.

Обязательственное право – это совокупность гражданско-правовых норм, регулирующих обязательства; оно составляет раздел Гражданского

кодекса Российской Федерации и складывается из общей и особенной частей. Общая часть включает определение обязательства, нормы обеспечения исполнения обязательств и др. Нормы особенной части обязательственного права регулируют отдельные виды обязательств.

Организационная структура управления - это упорядоченная совокупность взаимосвязанных элементов, находящихся между собой в устойчивых взаимоотношениях, обеспечивающих их функционирование и развитие как единого целого.

Оперативного управления право – особая разновидность вещных прав в гражданском законодательстве Российской Федерации. По объему правомочий значительно уступает праву собственности и праву хозяйственного ведения. В соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации субъектами права оперативного управления могут быть только казенное предприятие и учреждение.

Организация (франц. organisation, от позднелат. organizo — сообщаю стройный вид, устраиваю)

Организацио́нно-право́ваяя фо́рма хозяйствующего субъекта — признаваемая законодательством той или иной страны форма хозяйствующего субъекта, фиксирующая способ закрепления и использования имущества хозяйствующим субъектом и вытекающие из этого его правовое положение и цели деятельности.

1) внутренняя упорядоченность, согласованность взаимодействия более или менее дифференцированных и автономных частей целого, обусловленная его строением.

2) совокупность процессов или действий, ведущих к образованию и совершенствованию взаимосвязей между частями целого.

Плани́рование— оптимальное распределение ресурсов для достижения поставленных целей, деятельность (совокупность процессов), связанная с постановкой целей (задач) и действий в будущем.

С точки зрения математики, планирование — это функция, одним из аргументов которой является время.

Планирование в самом общем виде подразумевает выполнение следующих этапов:

- Постановка целей и задач
- Составление программы действий (проектирования)
- Вариантное составление программы (вариантное проектирование)
- Выявление необходимых ресурсов и их источников
- Определение непосредственных исполнителей и доведение планов до них
- Фиксация результатов планирования в материальном виде, например, в виде проекта, карты боевых действий, приказа в письменной форме и т. п.

Предприя́тие — самостоятельный, организационно-обособленный хозяйствующий субъект с правами юридического лица, который производит и сбывает товары, выполняет работы, оказывает услуги

В современных условиях предприятие является основным звеном рыночной экономики, поскольку именно на этом уровне создаются нужные обществу товары, оказываются необходимые услуги. Предприятие как юридическое лицо имеет право заниматься любой хозяйственной деятельностью, не запрещенной законодательством и отвечающей целям создания предприятия, предусмотренным в уставе предприятия. Предприятие имеет самостоятельный баланс, расчетный и иные счета в банках, печать со своим наименованием

Предприятие - это самостоятельно хозяйствующий субъект, созданный (учрежденный) в соответствии с действующим законодательством для производства продукции, выполнения работ или оказания услуг в целях удовлетворения общественных потребностей и получения прибыли.

Проектная организационная структура управления формируется, если организация разрабатывает новый проект, и предполагает создание работающего на временной основе подразделения (проектной группы).

Профессиональная этика работников сервиса – это совокупность специфических требований и норм нравственности, реализующихся при выполнении ими профессиональных обязанностей по обслуживанию клиентов. Она основывается на психологии сервиса.

Профессионально-служебная этика сервисной деятельности - совокупность требований и норм нравственности по отношению к работникам сервисных фирм, которые в обязательном порядке должны быть реализованы в процессе выполнения ими своих служебных обязанностей.

Регистрация - это в законодательном порядке установленная процедура легализации деятельности субъектов хозяйствования.

Субсидиарная ответственность – это один из видов гражданской ответственности; это дополнительная ответственность лиц, которые наряду с должником отвечают перед кредитором за надлежащее исполнение обязательства в случаях, предусмотренных законом или договором.

Сервис — это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.

Этимологический словарь русского языка Семенова

Сервис

Латинское – *servitum* (рабы, слуги).

Французское – *servis* (услуга, служба).

Слово «сервис» появилось в русском языке в начале XIX в. уже после того, как употреблялись другие однокоренные слова «сервиз», «сервировать» (в XVIII в.).

Слово заимствовано из французского, где *servis* – «услуга, служба» от *servir* – «обслуживать». Первоисточник – латинское *servitum* (рабы, слуги).

В современном русском «сервис» – «общественное обслуживание», «пакет разнообразных социальных услуг».

Сервис - в маркетинге - подсистема деятельности предприятия, обеспечивающая комплекс услуг по сбыту и эксплуатации машин, оборудования, средств транспорта.

Сервис - в широком смысле - услуги, предлагаемые организациями своим клиентам по ремонту и наладке технических средств, бытовой аппаратуры, коммунальной техники и т.д.

юридический словарь

Сервис - (англ, service - служба, обслуживание) - обслуживание, как в широком смысле этого слова, так и применительно к ремонту и наладке технических средств, бытовой аппаратуры, коммунальной техники.

экономический словарь

Сервис- (ervice) подсистема маркетинговой деятельности фирмы, обеспечивающая комплекс услуг, связанных со сбытом и эксплуатацией машин и оборудования, средств транспорта. Правильно организованный С., сопровождающий изделие на всем протяжении его жизненного цикла у потребителя, обеспечивает постоянную готовность техники к нормальной работе. Зарубежный покупатель предъявляет к продавцу товара жесткое требование: С. должен обеспечить работоспособность изделия в течение всего срока его службы (см. Техническое обслуживание).

исторический словарь

Сервис - служба — обслуживание населения, туристов.

бизнес словарь

Сервис - обслуживание в сфере производства и быта.

энциклопедический словарь экономики и права`

Сервис - (англ, service - служба, обслуживание) - обслуживание, как в широком смысле этого слова, так и применительно к ремонту и наладке технических средств, бытовой аппаратуры, коммунальной техники.

Сервис в сфере обращения товаров и услуг - услуги торговли и общественного питания, услуги рынков, услуги коммуникационной сферы.

Структура управления сервисного предприятия - это упорядоченная совокупность взаимосвязанных элементов, обеспечивающих его функционирование как единого целого

Свободная структура — наиболее современный организационный тип структур. Она приобретает тот или иной вид в зависимости от внешних условий и стоящих перед ней задач.

Услуга - это деятельность, не создающая самостоятельного продукта, материального объекта или материальных ценностей.

Услуги - нематериальные активы, производимые для целей сбыта.

Услуга - ряд действий, которые являются инструментами для производства ценности, они могут создать ценность, но сами не являются самостоятельной ценностью.

Услуга - процесс, включающий неосязаемые действия, которые происходят при взаимодействии между покупателями и обслуживающим персоналом, физическими ресурсами, и поставщиками услуг.

Услуга - результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

Управлять организационной структурой - значит оптимально распределить цели и задачи между работниками организации

Образец оформления титульного листа
МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ
Факультет экономики и управления
Кафедра Сервис недвижимости

Курсовая работа

по дисциплине

«Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

на тему

«Прогнозирование и регулирование развития социально-экономической
инфраструктуры в условиях рыночной экономики (на примере деятельности
Октябрьского района г. Новосибирска)»

Выполнил:
Студент 4 курса,
2184 группа
шифр У12013
Петров Петр Петрович
Проверила:
ст.преподаватель
Онищенко Н.В.

Новосибирск 2018

Онищенко Наталья Владимировна

ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ
СЕРВИСА

Методические рекомендации по организации самостоятельной
работы и практических занятий

Подписано в печать

Формат 60x84 1/16.

Объем 1,6 уч.-изд.л.

Новосибирский государственный аграрный университет

630039, Новосибирск, ул.Добролюбова, 160