

УДК 658.06.81.12  
ББК 65.9 (2) 49  
В49

**Авторы:**

*М. В. Виноградова* — кандидат экономических наук, доцент;  
*З. И. Панина* — почетный работник высшего профессионального образования РФ, кандидат экономических наук, профессор.

**Рецензенты:**

*С. А. Валуев* — доктор экономических наук, профессор Государственного университета управления;  
*В. Н. Шаповалова* — кандидат экономических наук, доцент Российской таможенной академии.

**Виноградова М. В.**

**В49**

Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с.

ISBN 978-5-394-02351-4

В учебном пособии с учетом специфики сферы сервиса рассмотрены подходы к организации и планированию деятельности предприятий, включая вопросы организации производственных процессов выполнения услуг, проблемы сервисного обслуживания клиентов, управления качеством услуг, организации оплаты труда, методики расчета плановых показателей деятельности, особенности бизнес-планирования в сфере услуг.

Для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки «Сервис», а также практических работников предприятий сферы услуг.

ISBN 978-5-394-02351-4

© Виноградова М. В., Панина З. И., 2008  
© ООО «ИТК «Дашков и К°», 2008

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Введение .....</b>	<b>3</b>
<b>РАЗДЕЛ I. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ .....</b>	<b>6</b>
<b>Глава 1. Организация и управление процессом оказания услуг.....</b>	<b>7</b>
1.1. Понятие и структура производственного процесса .....	7
1.2. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса .....	12
1.3. Структура процесса оказания услуги.....	15
1.4. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени .....	24
<b>Глава 2. Основы организации деятельности предприятия.....</b>	<b>29</b>
2.1. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.....	29
2.2. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект .....	37
2.3. Предприятие сферы сервиса как производственная система.....	49
2.4. Виды предприятий сферы сервиса .....	56
2.5. Структура предприятия .....	67
2.6. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия .....	75
<b>Глава 3. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса .....</b>	<b>82</b>

3.1. Типы и методы организации выполнения услуг .....	82
3.2. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса .....	86
3.3. Показатели оценки уровня организации основного производства.....	102
<b>Глава 4. Организация контроля качества услуг и продукции .....</b>	<b>107</b>
4.1. Понятие и показатели качества услуг и продукции .....	107
4.2. Факторы, формирующие качество услуг и продукции .....	114
4.3. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции .....	118
<b>Глава 5. Организация обслуживания потребителей.....</b>	<b>122</b>
5.1. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.....	122
5.2. Основы организации обслуживания потребителя .....	127
5.3. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя .....	132
<b>Глава 6. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса .....</b>	<b>147</b>
6.1. Принципы и способы регулирования оплаты труда .....	147
6.2. Содержание тарифной системы.....	152
6.3. Формы и системы оплаты труда.....	164
6.4. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате .....	177
<b>Глава 7. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса .....</b>	<b>187</b>
7.1. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры .....	187
7.2. Организация ремонтного хозяйства .....	189
7.3. Организация инструментального и энергетического хозяйства .....	195
7.4. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства .....	200

7.5. Организация транспортного хозяйства.....	203
<b>РАЗДЕЛ II. ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ.....</b>	<b>209</b>
<b>Глава 8. Основы внутрифирменного планирования.....</b>	<b>211</b>
8.1. Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка ..	211
8.2. Принципы и методы планирования .....	220
8.3. Система планов предприятия и порядок их реализации .....	224
8.4. Структура текущего плана предприятия сферы услуг .....	232
<b>Глава 9. Планирование маркетинга.....</b>	<b>238</b>
9.1. Характеристика и показатели плана маркетинга .....	238
9.2. Структура и порядок разработки плана маркетинга.....	247
9.3. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий .....	267
<b>Глава 10. Планирование инвестиционной деятельности предприятия .....</b>	<b>278</b>
10.1. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса .....	278
10.2. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия.....	286
<b>Глава 11. Планирование объема производства и реализации услуг.....</b>	<b>293</b>
11.1. Структура и порядок разработки плана реализации услуг .....	293
11.2. Планирование производственной программы предприятия ....	298
11.3. Производственная мощность предприятия .....	304
11.4. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции.....	312
<b>Глава 12. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда .....</b>	<b>319</b>
12.1. Планирование фонда рабочего времени.....	320
12.2. Планирование численности персонала предприятия.....	324

12.3. Состав средств на оплату труда .....	330
12.4. Планирование фонда заработной платы .....	334
<b>Глава 13. Планирование издержек предприятия сферы сервиса .....</b>	<b>345</b>
13.1. Классификация издержек на выполнение услуг .....	346
13.2. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость продукции, работ, услуг.....	351
13.3. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции .....	361
13.4. Смета затрат на производство .....	368
13.5. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции.....	370
<b>Глава 14. Финансовый план предприятия .....</b>	<b>381</b>
14.1. Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса .....	381
14.2. Прибыль предприятия и ее распределение .....	386
14.3. Показатели финансового плана предприятия.....	395
<b>Глава 15. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг .....</b>	<b>401</b>
15.1. Задачи и функции бизнес-плана предприятия .....	401
15.2. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сферы услуг .....	405
<b>Глоссарий.....</b>	<b>428</b>
<b>Библиографический список .....</b>	<b>439</b>