

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://stuservis.ru/kurovaya-rabota/365265>

**Тип работы:** Курсовая работа

**Предмет:** Экономика

## ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОЛОЖЕНИЯ РАЗРАБОТКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА 5

1.1. Плановые и нормативные показатели: общие положения 5

1.2 Нормативные показатели предприятия сервиса 8

## ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА 14

2.1. Общая характеристика 14

2.2. Анализ качества и показателей сервиса 24

## ГЛАВА 3. РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ ПЛАНОВЫХ И НОРМАТИВНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЛЯ ПРЕДПРИЯТИЯ НА ОСНОВЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ИМЕЮЩЕЙСЯ СИСТЕМЫ 32

3.1. Описание мероприятий 32

3.2. Оценка стоимости и эффективности мероприятий 38

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 41

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 42

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования обусловлена развитием конкурентной экономики сферы услуг и обслуживания, в которой важно следовать нормативам и бизнес-процессам, соблюдать правила обслуживания и сервиса, чтобы преуспевать в конкурентной борьбе. Обрабатывающая промышленность была самым безопасным способом для стран с низким и средним уровнем дохода сократить бедность и создать хорошие рабочие места. Но развивающиеся страны все чаще переориентируют свое внимание на сектор услуг, чтобы догнать своих развитых коллег.

Экономические преобразования, ориентированные на сферу услуг, открывают новые возможности для масштабирования, инноваций и побочных эффектов, аналогичных по масштабу тем, которые в прошлом делали производство более производительным. Удаленная доставка, филиалы и франчайзинг позволяют поставщикам услуг выходить на более крупные рынки, а поставщики, предлагающие услуги в цифровом формате, больше не ограничены личным взаимодействием со своими клиентами. Цифровые технологии совершенствуют бизнес-процессы, внедряют новые функции в продукты и создают новые рынки. В сфере услуг сейчас проводится гораздо больше исследований и разработок, чем в промышленности: большие данные позволяют совершенствовать транспортные системы, а также стимулируют розничные сети улучшать свои предложения.

Динамично развивающийся сектор услуг также приобретает все большее значение для конкурентоспособности обрабатывающей промышленности: производители сочетают товары с услугами (такими как финансовое кредитование, реклама и гарантии), что повышает ценность для потребителей. По мере роста спроса на услуги в обрабатывающей промышленности, сельском хозяйстве и других секторах все больше работников получают выгоду от экономического роста.

Объект исследования работы – предприятие сервиса. Предмет исследования – система нормативных плановых показателей предприятия сервиса.

Целью исследования является разработка системы плановых и нормативных показателей предприятия сервиса.

Задачи исследования:

1. Анализ теоретических положений разработка плановых нормативных показателей
2. Анализ деятельности предприятия сервиса
3. Разработка системы показателей.

Методы исследования: анализа, синтеза информации, сравнения, прогнозирования, оценки результатов.

## ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОЛОЖЕНИЯ РАЗРАБОТКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА

## 1.1. Плановые и нормативные показатели: общие положения

В России для расчета затрат в финансовом планировании традиционно используется нормативный метод. За время существования советской экономики были разработаны своды норм и правил не только для всевозможных хозяйствующих субъектов, но и для всего народного хозяйства. Но при переходе к рыночной экономике о некоторых забыли. Остальная часть нормативной базы не охватывает необходимый состав ресурсов. Поэтому тема данной статьи очень актуальна.

Задачи планирования внутренне противоречивы: например, максимизация текущей прибыли и минимизация рисков [3]. Поэтому применение методов планирования также спорно: отдельные методы, будучи приспособленными для решения отдельных задач, не обеспечивают одновременно максимального решения других. Поэтому планирование – это не только стандартный набор процедур, но и искусство разумного компромисса, экономической политики. Вне политики планирование экономической стратегии не может быть успешным. С другой стороны, именно благодаря политике и планированию многие важные социальные цели, например социальные, могут быть реализованы в условиях доминирующей ориентации предпринимателей на получение прибыли [4].

В то же время руководители организаций, реализуя свои цели, несут моральные риски, связанные с тем, что общественные цели не совпадают с частными, например, интересы крупных банков не совпадают с интересами организаций в реальном отрасли экономики [5].

Нормативный метод финансового планирования финансовых показателей заключается в том, что на основе заранее установленных норм и технико-экономических нормативов рассчитывается потребность хозяйствующего субъекта в финансовых ресурсах и их источниках.

Применяемая система норм и стандартов в финансовом планировании состоит из федеральных стандартов, республиканских, местных, отраслевых и стандартов хозяйствующего субъекта [6].

При построении системы норм и правил соблюдаются определенные принципы. В первую очередь соблюдается принцип прогрессивности, т.е. нормы и стандарты должны отражать достижения новых технологий, научной организации труда, производства и управления, а также передовой опыт в области сохранения живого и упорядоченного труда. Разработка системы стандартов и регламентов должна осуществляться на основе технических расчетов и производственного анализа (принцип достоверности). Разработка нормативной базы должна быть комплексной по всем разделам плана (принцип комплексности). При этом установленная нормативная база должна систематически обновляться по мере изменения организационно-технических условий производства (принцип гибкости). Нормативная база также должна быть сопоставима на разных уровнях планирования (принцип сопоставимости). Процесс формирования, обновления и использования нормативной базы должен быть автоматизирован с использованием компьютерных технологий (принцип автоматизма) [8]. Разработка нормативно-правовой базы должна основываться на фактической первичной, отчетной, прогнозной и отслеживаемой информации. Система норм и правил должна способствовать поиску резервов увеличения эффективности активности организаций, организаций и отраслей экономики [2].

Метод нормативного планирования имеет ряд преимуществ. Главное преимущество — простота эго. Зная стандартный индикатор и индикатор объема, можно легко рассчитать плановый индикатор. При использовании этого метода применяются достаточно простые математические расчеты и вероятность ошибки счета невелика, вследствие чего метод считается наиболее достоверным среди прочих. При этом нет необходимости нанимать высококвалифицированный персонал для анализа и обработки полученных данных, так как методы отслеживания и анализа просты и основаны на изучении полученных отклонений от нормативных расчетов.

Еще одним преимуществом нормативного метода выступает то, что в процессе планирования устанавливается четкая взаимосвязь между потребляемыми ресурсами и ожидаемыми результатами, что особенно важно при бюджетном планировании [1].

На практике определение оптимальных норм и стандартов выступает достаточно трудоемким процессом. Оптимальность заключается в том, что разработанная система норм и правил служит в интересах хозяйствующего субъекта. Но слишком строгие стандарты и регламенты могут негативно сказаться на мотивации работников, так как осознание того, что создание стандартов требует экстраординарных усилий, приведет к обратному результату — ни один сотрудник не будет стремиться соответствовать таким стандартам.

К недостаткам метода контроля можно отнести изменчивость централизованно регулируемых нормативов, а также необходимость корректировки внутренних нормативов хозяйствующего субъекта в связи с

изменением внешних и внутренних факторов.

В последние годы в экономике России стали активно осваиваться наиболее прогрессивные методы управления норм. Развитие карточной системы имеет некоторые особенности [9]. Главной особенностью сегодня выступает растущая доля НИОКР. Также существует сложность управления стандартов, суть которых заключается в невозможности установления точных сроков изготовления новой продукции, а также в творческом характере научной работы, что усиливает эффект неопределенности. Во времена централизованной экономики уровень цен на продукты питания определялся исходя из суммы затрат. Сейчас в рыночных условиях сложилась иная ситуация, и при определении регуляторных издержек стало необходимо ориентироваться на уровень цен [7].

Для установления норм и стандартов в основном используют два метода: аналитический и суммарный. Аналитический метод предполагает изучение трудового процесса, организации труда и эффективности использования существующих технологий. Различают две разновидности этого метода: аналитико-исследовательский и аналитико-расчетный. Аналитическо-исследовательским методом определяются затраты времени и ресурсов на элемент активности на основе непосредственных измерений этих затрат на рабочем месте. Аналитико-расчетный метод заключается в том, что устанавливаются технически обоснованные нормативы, в соответствии с которыми определяются затраты времени на операцию и ее элементы [8].

Сводный метод применяется, когда нормы на операции рассчитываются без анализа и проектирования их структуры, то есть на основе опыта нормировщика и статистических данных о фактически затраченных на работу времени и ресурсов. Установленные таким образом нормы называются экспериментально-статистическими.

На современном этапе совершенствования научно обоснованная система норм и правил наряду со своей традиционной задачей определения меры расходования (запаса, потребности) всех видов ресурсов все больше берет на себя функцию инструмента принятия стратегических и оперативные управленческие решения. Оптимально разработанные нормы и правила служат на благо хозяйствующего субъекта, повышая его конкурентоспособность и устойчивость в условиях современной рыночной экономики.

## 1.2 Нормативные показатели предприятия сервиса

Документы планирования целесообразно формировать на предприятии в систематизированной форме, что обеспечит [3]:

- синхронизация и взаимозависимость;
- их ориентация на единую глобальную цель организации;
- координация действий всех участников, исполнителей и руководства;
- контроль и надзор за выполнением планов;
- оценка их качества.

Сервисная компания может разработать и реализовать следующие виды планов:

Традиционные планы финансово-хозяйственной активности.

1. Традиционные планы производства товаров или услуг.
2. Традиционные логистические планы основного производства услуг.
3. Бизнес-план инвестиционного проекта.
4. Портфели проектов для комплексных заказов.
5. Проекты.
6. Бизнес-план предпринимательского проекта.
7. Планы по организационным единицам и должностям и по отдельным видам объектов планирования.
8. Планы организации: перспективные, тактические, оперативные.
9. Программы.

Попробуем разобраться в многообразии планов с помощью известного метода классификации. Выше мы дали первую классификацию - номинативную, где перечислили основные виды планов. При этом планы организации были классифицированы в зависимости от сроков их осуществления.

Наглядна и классификация видов планов по степени их уровневой принадлежности: план организации, план структурного подразделения, план рабочей группы, индивидуальный план.

Классификация планов по степени конкретизации параметров управления: вероятностные и детерминированные; в первом случае показатели определяются в диапазоне «от и до», а во втором работают с четкими количественными параметрами.

Классификация по ориентации во времени:

1. Реактивный – закрепляет достижения прошлого и предусматривает меры по обеспечению устойчивости совершенствования организации в ранее установленных пропорциях.
2. Неактивный - обеспечивает инерцию совершенствования, сохраняя заданные тенденции.
3. Упреждающий — дает возможность вносить новаторские изменения в операции.

Классификация планов по целевым приоритетам:

1. Целевые комплексные программы.
2. Планирование проекта.
3. Общехозяйственные планы (планы хозяйственно-финансового совершенствования (производственно-финансового совершенствования) организации).

1. Алексеева, О. Н. Особенности разработки системы норм и нормативов при финансовом планировании на предприятии в современных условиях / О. Н. Алексеева, А. В. Федин // *Via Scientiarum - Дорога знаний*. – 2018. – № 1. – С. 19-24.
2. Арбатова, Л. И. Механизмы финансового планирования: сущностное содержание и направления развития в современных условиях / Л. И. Арбатова // *Экономика: вчера, сегодня, завтра*. – 2021. – Т. 11, № 4-1. – С. 245-254.
3. Быдтаева, Э. Е. Планирование на предприятии: Учебно-методическое пособие / Э. Е. Быдтаева. – Владикавказ: Северо-Осетинский государственный университет им. К.Л. Хетагурова, 2021. – 74 с.
4. Воробьева, Е. В. Финансовое планирование как стратегия развития предприятия / Е. В. Воробьева, Е. А. Колесова // *Вестник образовательного консорциума Среднерусский университет. Серия: Экономика и управление*. – 2022. – № 14. – С. 117-120.
5. Гайдук, В. И. Экономика фирмы (предприятия) / В. И. Гайдук, Е. А. Шибанихин. – Краснодар: Кубанский государственный аграрный университет имени И.Т. Трубилина, 2020. – 161 с.
6. Давыдянц, Д. Е. Золотое правило экономики предприятия / Д. Е. Давыдянц, Н. А. Давыдянц. – Москва: Общество с ограниченной ответственностью «Издательский Дом МИРАКЛЬ», 2020. – 24 с.
7. Дорман, В. Н. Экономика организации. Ресурсы коммерческой организации: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Н. Дорман; под научной редакцией Н. Р. Кельчевской. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 134 с.
8. Кикоть, И. И. Среднесрочное финансирование планирование: этапы и технология разработки / И. И. Кикоть // *Экономика. Бизнес. Финансы*. – 2018. – № 6. – С. 12-18.
9. Корнеева, И. В. Экономика фирмы. Практикум: учебное пособие для вузов / И. В. Корнеева, Г. Н. Русакова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 123 с.
10. Коршунов, В. В. Экономика организации (предприятия): учебник и практикум для вузов / В. В. Коршунов. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 347 с.
11. Магомедов, А. М. Экономика организаций торговли: учебник для вузов / А. М. Магомедов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 266 с.
12. Малых, Н. И. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можяева. – Москва: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2020. – 320 с.
13. Меняев, М. Ф. Цифровая экономика предприятия: учебник / М.Ф. Меняев. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 369 с.
14. Милкова, О. И. Экономика и организация предприятия: учебник и практикум для вузов / О. И. Милкова. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 473 с.
15. Мусаева, С. М. Финансовое планирование предприятия / С. М. Мусаева // *Актуальные вопросы права, экономики и управления : сборник статей VIII Международной научно-практической конференции: в 3 частях, Пенза, 05 июня 2017 года. Том Часть 1*. – Пенза: "Наука и Просвещение" (ИП Гуляев Г.Ю.), 2017. – С. 73-76.

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://stuservis.ru/kursovaya-rabota/365265>