

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Цветлюк Лариса Сергеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 06.05.2024 13:10:38
Уникальный программный ключ:
e4e919f04dc802624637575c97796a744138b172b88dd38f9301d8c2740074f9

АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

Сервисная деятельность

для направления подготовки

43.03.01 Сервис,

направленность (профиль): «Сервис в строительстве и жилищно-коммунальном хозяйстве»

Уровень бакалавриата

Квалификация выпускника

Бакалавр

1.1. Цель и задачи учебной дисциплины.

Цель учебной дисциплины «Сервисная деятельность» заключается в освоении обучающимися основ деятельности в сфере сервисного обслуживания.

Задачи учебной дисциплины:

В результате изучения курса выпускник должен:

- изучить теоретические основы сервисной деятельности;
- уметь организовывать прочные долговременные отношения с потребителями посредством удовлетворения запросов потребителей услуг и повышения качества их обслуживания;
- владеть методами стимулирования продаж, повышения прибыли и конкурентоспособности субъектов экономики.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина является обязательным элементом части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 ОПОП.

1.3. Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-6; ПКО-2.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

Код компетенции	Содержание компетенции	Индикаторы достижения профессиональных компетенций
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
		ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации
		ОПК-1.3. Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации

ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
		ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
		ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
ОПК-6.	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере
		ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг
		ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
ПКО-2	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПКО-2.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение
		ПКО-2.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания
		ПКО-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия

1.4. Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет 14 зачетных единиц.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		5	6
Аудиторные учебные занятия, всего	126	72	54
В том числе:			
Учебные занятия лекционного типа	54	36	18
Практические занятия	72	36	36
Самостоятельная работа обучающихся, всего	365	176	189
В том числе:			
Самоподготовка	265	106	99

Подготовка курсовой работы	60	20	40
Тестирование	60	30	30
Рефераты/доклады	40	20	20
Контроль: вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен, курсовая работа)	13	Зачет 4	Экзамен 9
Общая трудоемкость учебной дисциплины	504	252	252

Очно- заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		5	6
Аудиторные учебные занятия, всего	128	64	64
В том числе:			
Учебные занятия лекционного типа	64	32	32
Практические занятия	64	32	32
Самостоятельная работа обучающихся, всего	363	184	179
В том числе:			
Самоподготовка	263	114	89
Подготовка курсовой работы	50	20	40
Тестирование	30	30	30
Рефераты/доклады	20	20	20
Контроль: вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен, курсовая работа)	13	Зачет 4	Экзамен 9
Общая трудоемкость учебной дисциплины	504	252	252

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		5	6
Аудиторные учебные занятия, всего	72	36	36
В том числе:			
Учебные занятия лекционного типа	24	12	12
Практические занятия	48	24	24
Самостоятельная работа обучающихся, всего	419	212	207
В том числе:			
Самоподготовка	319	142	117
Подготовка курсовой работы	50	20	40
Тестирование	30	30	30
Рефераты/доклады	20	20	20
Контроль: вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен, курсовая работа)	13	Зачет 4	Экзамен 9
Общая трудоемкость учебной дисциплины	504	252	252

1.5. Содержание учебной дисциплины

№ п/п	Модуль, раздел (тема)
1	Тема 1. Сущность, роль и история сервисной деятельности
2	Тема 2. Услуга как экономическая категория.

3	Тема 3. Основные подходы к осуществлению сервиса.
4	Тема 4. Фирменный сервис
5	Тема 5. Сервис в маркетинговой деятельности предприятия
6	Тема 6. Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия
7	Тема 7. Логистика сервисного обслуживания
8	Тема 8. Реклама в сфере сервисного обслуживания
9	Тема 9. Сервисное право