

Аннотация

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

Ф.И.О. владельца: Илья Николаевич Сервис

Должность: Проректор по учебной работе

Дата подписания: 07.11.2024 15:24:00

Уникальный программный ключ:

fa4c192e201a75701403000000000000

рабочей программы учебной дисциплины "Б1.В.04 Организация обслуживания на предприятиях сервиса"

направления подготовки бакалавров "43.03.01 Сервис"

профиль подготовки "Сервис и управление жилищно-коммунальным хозяйством"

программа подготовки "бакалавр"

Цели и задачи учебной дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Организация обслуживания на предприятиях сервиса» является овладение системой знаний в области организации и планирования деятельности предприятий сферы сервиса, управления производственным процессом и процессом оказания услуг; умением применять знания на практике; овладение современными методами оптимизации сервисной деятельности.

Задачами изучения дисциплины являются:

- формирование у студентов целостного представления о сервисной деятельности, включающей следующие виды: сервисная, производственно-технологическая, организационно-управленческая, научно-исследовательская, на основе системного подхода к решению проблем сферы сервиса;

- тренировка практического умения организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

- владение студентами-бакалаврами практическими инструментами для разработки стратегии развития предприятия, новых услуг, управления процессами на предприятии сервиса;

- формирование у студентов устойчивых профессиональных компетенций, позволяющих принимать ответственные решения в процессе управления предприятием сервиса, оказания услуги потребителю.

Основные блоки и темы дисциплины

Раздел дисциплины
Организация деятельности предприятия в системе рыночной экономики.
Организация основного производства и производственной инфраструктуры на предприятиях сервиса.
Организация контроля качества сервисных услуг.
Организация обслуживания потребителей.
Понятие планирования, его задачи, основные принципы и методы.
Система планов предприятия сервиса, их взаимосвязь.
Планирование производства и сбыта продукции, оказания услуг.

Место дисциплины в структуре ОП

Учебная дисциплина «Организация обслуживания на предприятиях сервиса» в перечень дисциплин Блока 1, часть, формируемой участниками образовательных отношений и имеет последующие логические и содержательно-методические связи с дисциплинами «Стратегия и тактика поведения фирмы на рынке услуг», «Программное Управление и организация ремонта жилищного фонда», «Бизнес-планирование предприятий жилищно-коммунальной сферы» и др.



В результате изучения дисциплины бакалавр должен обладать следующими компетенциями:

ПКУВ-3: Способен организовывать комплекс работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома		
ПКУВ-3.1 Разрабатывает планы и графики проведения работ по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома		
нормативно-технические документы всех уровней власти и местного самоуправления, регламентирующие планирование работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома; технологию и организацию работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома; требования к составлению отчетности; правила и нормы технической эксплуатации; основы технико-экономического и оперативно-производственного планирования	готовить отчеты о состоянии материальных ресурсов и потребностей в их пополнении (возмещении) для технической эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома; анализировать выполнение плана деятельности подразделения по эксплуатации и обслуживанию общего имущества; оценивать результаты исполнения договоров подрядами и ресурсоснабжающими организациями по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома;	навыками оценки текущего состояния общего имущества многоквартирного дома; разработки планов проведения комплекса работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома; планирования расходования ресурсов для выполнения планов структурного подразделения; организации подготовки документов для заключения договоров по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома
ПКУВ-3: Способен организовывать комплекс работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома		
ПКУВ-3.3 Участвует в координации действий между собственниками, подрядными и ресурсоснабжающими организациями по вопросам эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома		
принципы, методы, инструменты, технологии взаимодействия с собственниками, государственными и муниципальными органами власти и управления, партнерами по реализации программ технической эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома; принципы, закономерности, особенности ведения переговоров. Виды деловой переписки; содержание и взаимосвязь факторов внешнего влияния на поведение потребителя (культурное и социальное окружение, референтные группы, семья);	прогнозировать развитие событий; предупреждать и разрешать конфликтные ситуации; принимать решения в нестандартных ситуациях; проводить переговоры, консультировать и планировать деятельность; работать с документами, составлять отчеты по итогам деятельности	навыками обеспечения собственников помещений информацией, связанной с технической эксплуатацией и обслуживанием общего имущества многоквартирного дома; организации взаимодействия с органами местного самоуправления, органами государственной власти, подрядными и ресурсоснабжающими организациями; консультирование собственников по вопросам эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома
ПКУВ-4: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя		
ПКУВ-4.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности		
кlientоориентированные технологии в сервисной деятельности, технологии процесса обслуживания, взаимодействие сервисных операций, основу организации клиентских отношений	использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями сервисной деятельности организации; применять имеющиеся знания при выборе и разработке технологий процесса сервиса при решении типовых задач профессиональной деятельности	методами управления предприятием сферы ЖКХ; навыками принятия управленческого решения
ПКУВ-4: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя		
ПКУВ-4.2 Участвует в разработке системы клиентских отношений		
основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки; основы организации исследования потребительских и профессиональных рынков товаров и услуг	разрабатывать системы клиентских отношений; планировать и осуществлять мероприятия, направленные на процесс обслуживания потребителя услуг, соблюдать требования современного этикета.	навыками развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; методологией измерения эффективности деятельности предприятия сервиса ЖКХ.
ПКУВ-4: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя		
ПКУВ-4.3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений		
модель потребительского поведения, сущность обслуживания, терминологию сервисной деятельности, функции сферы сервиса; технологии исследования	достигать высокого уровня удовлетворенности потребителей на основе принципов и инструментов маркетинга; использовать методы оценки и выявления резервов	навыками применения системного, процессного и ситуационного подходов при принятии управленческого решения; методикой организации процесса сервиса



Дисциплина "Организация обслуживания на предприятиях сервиса" изучается посредством лекций, все разделы программы закрепляются практическими, лабораторными занятиями, выполнением контрольных работ, самостоятельной работы над учебной и научно-технической литературой и завершается экзаменом.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 144 часа, 4 зачетные единицы.

Вид промежуточной аттестации: Экзамен.

Разработчик:	Подписано простой ЭП 20.01.2023	Удычак Саида Аслановна
Зав. кафедрой:	<hr/> Подписано простой ЭП 23.01.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	<hr/> Подписано простой ЭП 23.01.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна

