

Аннотация

*рабочей программы учебной дисциплины Б1.О.22 Сервисная деятельность
направления подготовки бакалавров 43.03.01 Сервис
профиль подготовки «Сервис и управление жилищно-коммунальным хозяйством»*

Цели изучения курса: сформировать представление о роли и значении сервисной деятельности управления в сфере жилищно-коммунального хозяйства, обеспечивающей комфортные и безопасные условия проживания всего населения страны, а также формирование представлений о профессиональной ответственности в области оказания жилищных и коммунальных услуг.

Таким образом, изучение дисциплины «Сервисная деятельность» позволит обучающимся сформировать практические знания и умения в сервисной деятельности и овладеть знаниями, которые в современных условиях позволят удовлетворить потребность рынка труда в современных кадрах.

Задачи дисциплины:

- изучение процессов в сфере ЖКХ, направленных на обеспечение комфортных условий для проживания людей и эффективное использование ресурсов;
- анализ взаимодействия всех субъектов жилищно-коммунального хозяйства;
- развить практические навыки у обучающихся постановки экономических и управленческих целей, направленных на организацию и развитие ресурсной базы предприятий жилищно-коммунальной сферы и их эффективного достижения;
- исчисление основных показателей рационального использования имеющихся ресурсов предприятий отрасли.

Основные блоки и темы дисциплины

Раздел 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.

Тема 1.1. Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционной России.

Тема 1.2. Основные этапы развития сервисной деятельности в России в XX и XI веках.

Раздел 2. Услуга как специфический продукт.

Тема 2.1. Сущность услуги как специфического продукта.

Тема 2.2. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации

Раздел 3. Организация сервисной деятельности.

Тема 3.1 Организация обслуживания потребителей услуг.

Тема 3.2. Понятие контактной зоны сервисных предприятий. Психологическая и этическая культура сервиса.

Тема 3.3. Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности.

Раздел 4 Качество услуг.

Тема 4.1. Показатели качества и уровня обслуживания населения.

Тема 4.2. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения.

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» входит в перечень обязательных дисциплин базовой части ОПОП.

В результате изучения дисциплины «Сервисная деятельность» у обучающегося формируются следующие общепрофессиональные (ОПК) компетенции, предусмотренные ФГОС ВО:

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

В результате освоения дисциплины студент должен

знать:

цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий жилищно-коммунальной сферы, структуру и объем необходимых данных для решения задач по развитию объектов сервиса;

основы микроэкономики, менеджмента на предприятиях сервиса жилищно-коммунального хозяйства, специфику организации планирования в сфере сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; сущность и общую характеристику видов планирования, процесс и методы стратегического планирования, его элементы и этапы, методы и приемы составления бизнес-плана предприятия, технологию разработки услуг ЖКХ, организацию сервисной деятельности;

способы контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса с помощью данных мониторинга и прогнозирования.

уметь:

решать задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, используя необходимый инструментарий в соответствии с поставленными целями; самостоятельно обозначить структуру и объем необходимых данных для решения задач по развитию объектов сервиса;

планировать и организовывать работы по управлению предприятием, осуществлять оперативное планирование и оперативный контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса, осуществлять стратегическое планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, отслеживать изменения конъюнктуры рынка; сопоставлять данные мониторинга и анализа, использовать их для прогнозирования ситуации на рынке сервиса, на предприятии, используя методы и приемы необходимые в профессиональной деятельности;

применять данные мониторинга и результаты прогноза в практике управления деятельностью предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности и для контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.

владеть:

навыками решения задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, используя необходимый инструментарий в соответствии с поставленными целями; определения структуры и объема необходимых данных для решения задач по развитию объектов сервиса;

навыками разработки краткосрочных, среднесрочных и долгосрочных планов производственно-хозяйственной деятельности предприятия сферы сервиса; навыками сопоставления данных мониторинга и анализа, использования их для прогнозирования ситуации на рынке сервиса, на предприятии, используя методы и приемы;

навыками и приемами применения данных мониторинга и результаты прогноза в практике управления сервисной деятельностью и для контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.

Дисциплина «Сервисная деятельность» изучается посредством лекций, все разделы программы закрепляются практическими занятиями, выполнением тестовых заданий, самостоятельной работы над учебной литературой и завершается зачетом.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 360 часов, 10 зачетные(х) единиц(ы).

Вид промежуточной аттестации: зачет, экзамен.

Разработчик
доцент кафедры экономической теории
и мировой экономики

Зав. выпускающей кафедрой



А.Р. Кумпилова

А. Р. Кумпилова